

**Technická univerzita v Liberci**  
**Hospodářská fakulta**

Studijní program: 6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor: Pojišťovnictví

**Specifika činnosti pojišťovacích makléřů**  
**na zprostředkovatelském trhu v ČR**

Specifics of the activity of insurance brokers in the  
mediating market in the Czech Republic

DP – PO – KPO – 2008 03

JANA DOBIÁŠOVÁ

Vedoucí práce: Prof. Ing. Eva Ducháčková, CSc., katedra pojišťovnictví

Konzultant: Ladislav Katzer, pojišťovací makléř

Počet stran . . . . . 78

Počet příloh . . . . . 0

Datum odevzdání: 9. května 2008

## **Prohlášení**

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 - školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

Datum: 9. května 2008

Podpis:

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala Prof. Ing. Evě Ducháčkové, CSc., Ladislavu Katzerovi za jejich vedení, připomínky a udělení cenných rad a Mirce Chalupové za poskytnutí důležitých informací při zpracování této diplomové práce. Dále bych ráda poděkovala přátelům, rodičům a dalším, kteří mě v mém úsilí podporovali a při vypracovávání diplomové práce mi pomáhali.

## **Resumé**

Cílem této diplomové práce je analyzovat specifika v činnosti pojišťovacího makléře, jeho postavení na zprostředkovatelském trhu, přínos pro klienta i pro pojistitele a význam v budoucnosti. Práce je členěna do čtyř hlavních částí. První je věnována významu pojišťovacích zprostředkovatelů pro pojistný trh, jejich charakteristika a skutečnosti, které musí podle naší legislativy splnit, aby mohli provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví. Druhá kapitola pojednává o pojišťovacím makléři samotném. O specifikách a principech jeho činnosti a porovnání pojišťovacího makléře s jinými kategoriemi zprostředkovatelů. Poslední dvě kapitoly se zaměřují na vztah mezi pojišťovacím makléřem a klientem a pojišťovacím makléřem a pojistitelem, význam Asociace českých pojišťovacích makléřů a postavení pojišťovacích makléřů na českém pojistném trhu a jejich význam v budoucnosti s ohledem na trendy v pojišťovníctví.

## **Summary**

Aim of this final thesis is to analyse the specifics of the insurance brokers activities, their role in the medial market, their benefits for clients as well as for the underwriters and importance in the future. The thesis is divided into four main parts. The first one is dedicated to the importance of the insurance intermediaries for the insurance market, their characteristics and features that they have to fulfil according to our legislation to carry on the mediatorial activity in the insurance. Second chapter deals with the insurance broker himself. About the specifics, principles of his activities and comparing of the insurance broker with other categories of insurance intermediaries. Last two chapters are focused on the relationship between the insurance broker and client and between insurance broker and underwriter, the importance of Association of Czech insurance brokers and role of the insurance brokers in the Czech insurance market and their importance in the light of the trends in insurance.

## **Klíčová slova**

pojišťovací makléř

zprostředkovatelský trh

specifika činnosti

analýza rizik

výběrové řízení

distribuční kanály

insurance broker

mediating market

specifics of the activity

risk analysis

selection procedure

channels of distribution

# Obsah

<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ .....</b>	<b>11</b>
<b>1. ÚVOD .....</b>	<b>12</b>
<b>2. SPECIFIKA POJIŠŤOVACÍ SLUŽBY Z POHLEDU PRODEJE POJISTNÝCH PRODUKTŮ A VÝZNAM ZPROSTŘEDKOVANÉHO PRODEJE .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Význam pojišťovacích zprostředkovatelů.....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Zprostředkovatelská činnost .....	17
<b>2.2 Zprostředkovatelé na českém pojistném trhu .....</b>	<b>18</b>
2.2.1 Situace před vstupem do EU .....	18
2.2.2 Situace po nabytí účinnosti zákona č. 38/2004 Sb. ....	19
<b>2.3 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů .....</b>	<b>21</b>
2.3.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel .....	22
2.3.2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel .....	23
2.3.3 Výhradní pojišťovací agent .....	24
2.3.4 Pojišťovací agent .....	25
2.3.5 Pojišťovací makléř.....	26
2.3.6 Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika .....	28
<b>2.4 Ustanovení zákona č. 38/2004 Sb. týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů .....</b>	<b>29</b>
2.4.1 Odpovědný zástupce.....	29
2.4.2 Registr.....	30
2.4.3 Odborná způsobilost pojišťovacích zprostředkovatelů .....	34
2.4.4 Podmínka důvěryhodnosti .....	36
2.4.5 Povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů .....	38
2.4.5 Dohled nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů .....	40
<b>2.7 Navrhované změny v regulaci pojišťovacích zprostředkovatelů .....</b>	<b>41</b>
<b>3. POJIŠŤOVACÍ MAKLÉŘ.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Charakteristika pojišťovacího makléře .....</b>	<b>43</b>
3.1.1 Historie .....	43
3.1.2 Charakteristika.....	43

<b>3.2</b>	<b>Specifika činnosti pojišťovacího makléře.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3</b>	<b>Princip činnosti .....</b>	<b>44</b>
3.3.1	Výběr pojišťovny.....	44
3.3.3	Správa pojištění .....	46
3.3.4	Likvidace škod.....	46
3.3.5	Odměňování pojišťovacího makléře .....	47
<b>3.4</b>	<b>Další role pojišťovacích makléřů .....</b>	<b>47</b>
<b>3.5</b>	<b>Obecné výhody a nevýhody vybraných pojišťovacích zprostředkovatelů.....</b>	<b>48</b>
3.5.1	Vázaný pojišťovací zprostředkovatel .....	49
3.5.2	Pojišťovací agent .....	49
3.5.3	Pojišťovací makléř.....	49
<b>3.6</b>	<b>Příklad postupu činnosti pojišťovacího makléře při výběru pojistného produktu.....</b>	<b>50</b>
<b>4.</b>	<b>POJIŠŤOVACÍ MAKLÉŘ Z POHLEDU KLIENTŮ I POJIŠŤOVEN.....</b>	<b>52</b>
<b>4.1</b>	<b>Vztah mezi pojišťovacím makléřem a klientem .....</b>	<b>52</b>
4.1.1	Výběr pojišťovacího makléře .....	53
4.1.2	Zahájení činnosti pro klienta .....	55
4.1.3	Nezávislost pojišťovacího makléře .....	56
<b>4.2</b>	<b>Vztah mezi pojišťovacím makléřem a pojistitelem .....</b>	<b>56</b>
<b>4.3</b>	<b>Asociace Českých Pojišťovacích Makléřů.....</b>	<b>59</b>
<b>5.</b>	<b>POSTAVENÍ POJIŠŤOVACÍCH MAKLÉŘŮ NA ČESKÉM POJISTNÉM TRHU.....</b>	<b>63</b>
<b>5.1</b>	<b>Význam pojišťovacích makléřů .....</b>	<b>63</b>
<b>5.2</b>	<b>Současná situace na pojistném trhu v ČR.....</b>	<b>63</b>
<b>5.3</b>	<b>Pojišťovací makléři na zprostředkovatelském trhu .....</b>	<b>66</b>
<b>5.4</b>	<b>Změny v trendu chování zájemců o pojištění .....</b>	<b>70</b>
<b>5.5</b>	<b>Alternativní distribuční kanály prodeje pojištění .....</b>	<b>71</b>
<b>5.6</b>	<b>Upevnění pozice pojišťovacích makléřů na trhu.....</b>	<b>73</b>
<b>6.</b>	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>75</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>77</b>



## Seznam použitých zkratk a symbolů

%	procento
a.s.	akciová společnost
AČPM	Asociace českých pojišťovacích makléřů
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
BIPAR	Bureau International Producteurs Assurances Reassurances
BORL	Broker of record letter
cit.	citováno
č.	číslo
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
EUR	euro
GDP	Gross domestic product
IČO	Identifikační číslo organizace
Kč	Koruna česká
např.	například
POI	Partners of Intermediaries
příp.	případně
resp.	respektive
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
spol.	společnost
Sb.	Sbírky
tis.	tisíc
tzv.	takzvaný
WFII	World Federation of Insurance Intermediaries

# **1. ÚVOD**

Pojišťovnictví je složité odvětví, ve kterém se strana poptávky a strana nabídky nestřetává přirozeně. Na pojistném trhu je jistá nerovnováha, kdy v současné době nabídka převažuje nad poptávkou. Tuto nerovnováhu pomáhají řešit pojišťovací zprostředkovatelé, kteří tvoří spojovací článek mezi pojistiteli a zájemci o pojištění.

Role pojišťovacích zprostředkovatelů spočívá nejen v přiblížení pojistných produktů spotřebitelům, ale také ve zjištění potřeb pojistné ochrany zájemce o pojištění a doporučení nejvhodnějšího pojistného produktu.

V České republice existuje podle zákona č. 38/2004 Sb. šest kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů. Všichni až na pojišťovacího makléře jsou vázáni smlouvou s jednou nebo více pojišťovnami, jejichž produkty nabízejí svým klientům. Pojišťovací makléř je naopak vázán smlouvou s klientem a na pojišťovnách je striktně nezávislý.

Činnost pojišťovacího makléře nespočívá jen ve zprostředkování pojištění, ale v komplexní péči o pojistnou ochranu klienta, tak aby vždy odpovídala jeho potřebám a byla i finančně optimální. Makléři musí mít dobrý přehled nejen o pojistném trhu, ale také o risk managementu, makléř musí mít i analytické schopnosti a musí být i dobrý vyjednávač. Proto jsou na pojišťovacího makléře kladeny nejvyšší nároky ze všech pojišťovacích zprostředkovatelů.

Na pojistném trhu je po vstupu České republiky velká konkurence, pojistné sazby klesají, objevují se nové distribuční kanály pojištění. Pozice pojišťovacích zprostředkovatelů není nejjednodušší, ale stále mají na trhu své místo. To platí především pro makléře, kteří jsou nepostradatelní při pojišťování firem a velkých podnikatelských subjektů a komplikovaných rizik. Jejich angažování může ušetřit klientovi prostředky při optimalizaci pojistné ochrany. Činnost pojišťovacího makléře je nejkomplexnější, nejsložitější, ale také nejzajímavější a svým způsobem také nejprínosnější pro (hlavně firemní) klientelu. Proto jsem se na toto téma zaměřila ve své diplomové práci.

Práce je členěna do čtyř hlavních částí. První a nejobsáhlejší je věnována tomu, proč jsou pojišťovací zprostředkovatelé důležití pro pojistný trh, jejich charakteristika a skutečnosti, které musí podle naší legislativy splnit, aby mohli provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Druhá kapitola pojednává o pojišťovacím makléři samotném. O specifikách a principech jeho činnosti a porovnání pojišťovacího makléře s jinými kategoriemi zprostředkovatelů. V této kapitole je také konkrétní příklad, jak funguje zprostředkování pojištění u makléřské firmy s mezinárodními kontakty.

Poslední dvě kapitoly se zaměřují na vztah mezi pojišťovacím makléřem a klientem a pojišťovacím makléřem a pojistitelem, význam Asociace českých pojišťovacích makléřů a postavení pojišťovacích makléřů na českém pojistném trhu a jejich význam jak v současnosti tak v budoucnosti s ohledem na trendy v pojišťovnictví.

Cílem mé práce je analyzovat specifika v činnosti pojišťovacího makléře, jeho postavení na zprostředkovatelském trhu a jeho přínos jak pro klienta tak pro pojistitele a zda bude mít profese pojišťovacího makléře svůj význam na trhu i v budoucnosti. A k dosažení tohoto cíle využiji metody popisné, statistické a analytické.

## **2. SPECIFIKA POJIŠŤOVACÍ SLUŽBY Z POHLEDU PRODEJE POJISTNÝCH PRODUKTŮ A VÝZNAM ZPROSTŘEDKOVANÉHO PRODEJE**

### **2.1 Význam pojišťovacích zprostředkovatelů**

V současné době jsou obyvatelé vyspělých zemí přetíženi nadměrným množstvím informací všeho druhu. Na trhu je nepřehledné množství služeb a zboží za srovnatelné ceny a pro zákazníka je čím dál tím složitější se v nabídkách orientovat. Proto je důležité najít vhodnou cestu, jak ke spotřebitelům produkt dostat. Platí to zejména v terciální oblasti služeb, kde jsou nabízeny tzv. fiktivní neviditelné produkty. Do této sféry patří i pojišťovnictví se všemi svými specifiky. [5]

Pojišťovnictví patří mezi ta odvětví, která jsou pro laika velmi komplikovaná a orientace v nich není vůbec jednoduchá, nejen kvůli mnoha právním úpravám a regulacím, ale i díky množství produktů, které jsou v odvětví nabízeny. Díky tomu je pojistný trh trhem, na kterém se strana nabídky a strana poptávky nestřetávají přirozeně a je potřeba, aby existoval nějaký styčný článek, jehož prostřednictvím by setkání obou stran bylo umožněno. Úlohu tohoto spojovacího článku na trhu plní pojišťovací zprostředkovatelé. [18]

Běžný zájemce o pojištění – tedy laik, který do detailů nerozumí různým nabídkám pojistných produktů ani jejich komplikovaným podmínkám, si jen velmi těžko může vybrat ten pravý produkt, který odpovídá jeho potřebám. Nehledě na to, že mnohdy ani sám své potřeby přesně nezná, neumí je vyhodnotit a určit. Na druhé straně ani pojistitelé nemají možnost bez bližších informací o situaci, ve které se zájemce o pojištění nachází, mu poskytnout tu nejvhodnější pojistnou ochranu.

Zde přichází na řadu pojišťovací zprostředkovatel, který je s potenciálním klientem v bližším kontaktu a má tak možnost zjistit, jaká je jeho situace a jaký typ pojistné ochrany by pro něj byl vzhledem k jeho potřebám nejvhodnější. Zprostředkovatel má také,

v závislosti na svém kvalifikačním stupni a odborné způsobilosti, přehled o nabídce produktů na pojistném trhu nebo alespoň o nabídce konkrétní pojišťovny, kterou zastupuje, a je schopen podat zájemci relevantní informace a doporučit nejvhodnější variantu pojistné ochrany. [13]

Pojišťovnictví je specifické v tom, že se v něm většinou jedná o dlouhodobý závazkový vztah. Pojistné smlouvy mohou být uzavírány na mnoho let a k plnění může dojít až po dlouhé době. Proto je zde důležitý vztah mezi pojistníkem, zprostředkovatelem a pojistitelem, který musí být založený na důvěře všech zúčastněných. Charakter produktů vyžaduje být zákazníkovi co nejbližší a zjistit o něm často velmi detailní, důvěrné osobní a ekonomické informace, aby mohla být navržena kvalitní pojistná ochrana. Poskytovatelé služeb, tedy pojišťovny, se musí s těmito specifiky odvětví vyrovnat a v tom jim pomáhají pojišťovací zprostředkovatelé. [5]

V současné době, kdy je i přes svůj značný potenciál růst českého pojistného trhu dlouhodobě pomalejší oproti růstu ekonomiky a současně roste konkurence mezi pojišťovnami, může být síť kvalitních zprostředkovatelů považována i za konkurenční výhodu. Nejde jenom o získávání nových klientů, ale hlavně o udržení klientů stávajících, kteří už pojistnou smlouvu u pojišťovny prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele uzavřeli. Pokud byli s jeho službami spokojeni, je velká pravděpodobnost, že se na něj obrátí i v budoucnu a prostřednictvím jeho služeb z něj bude profitovat i pojišťovna.

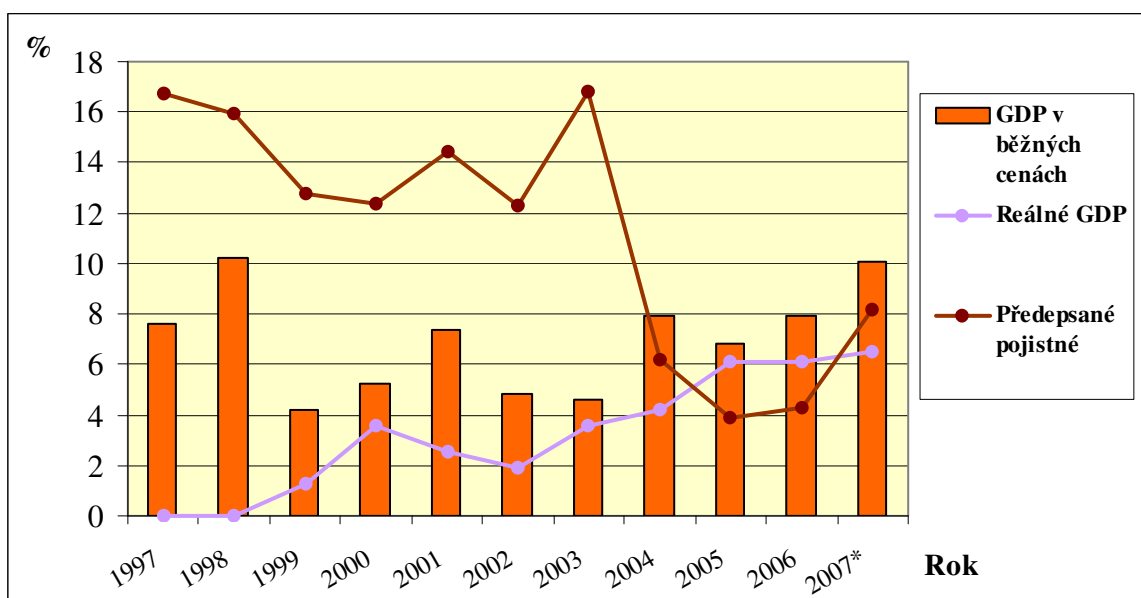
Zejména v oblasti životního pojištění, kde objemem předepsaného pojistného i jeho podílem na GDP stále zaostáváme za zeměmi západní Evropy, bude hrát kvalita pojišťovacích zprostředkovatelů velkou roli. Jde o to, aby zprostředkovatelé uměli vysvětlit podstatu produktu a neprezentovali ho jen jako investiční a spořicí nástroj. Daňové úlevy jako lákadlo k uzavření životního pojištění už na zájemce nepůsobí a dá se říci, že ti, kteří o životní pojištění zájem měli, si ho už sjednali. I přes mírné oživení v oblasti životního pojištění v roce 2007 se dá říci, že trh stagnuje.

Neživotní pojištění sice v objemu předepsaného pojistného roste, jeho objem je vyšší než u životního, ale i tady je růst pomalejší než by se dalo očekávat. Právě zprostředkovatelé

mají moc trh oživit. Je na nich, aby správně posoudili situaci zájemce o pojištění, správný produkt mu nabídli a vysvětlili jeho výhody a přínosy, ale zároveň s tím i případná rizika. [14]

Následující graf ukazuje vývoj GDP a předepsaného pojistného v České republice v procentních změnách oproti předchozímu roku.

**Graf č. 2.1 – GDP a předepsané pojistné v ČR vyjádřené v procentních změnách oproti předchozímu roku v letech 1997 – 2007**



\* údaje pouze za členy ČAP

Zdroj: ČAP [online]. [cit. 5. 4. 2008]. Dostupné z: <<http://www.cap.cz>>, ČSÚ [online]. [cit. 4. 4. 2008]. <<http://www.czso.cz>>,

Z grafu je jasné vidět, že zatímco reálné GDP od roku 2002 udržuje rostoucí trend, rychlost růstu předepsaného pojistného vykazuje od roku 2003 zpomalující tendenci a v roce 2005 byl dokonce růst předepsaného pojistného pomalejší než růst reálného GDP oproti roku předchozímu. Je patrné, že zatímco reálné GDP má dlouhodobě rostoucí trend, u předepsaného pojistného je tomu přesně naopak a to i přes výraznější růst v roce 2003. Nutno dodat, že tento výkyv byl pravděpodobně způsoben vlivem katastrofálních povodní z roku 2002. Je nepsaným pravidlem, že po škodní události takových rozměrů, trh reaguje zvýšením poptávky po pojistných produktech. Od roku 2006 se opět tempo růstu

předepsaného pojistného zvyšuje a podle předběžných výsledků roku 2007 opět rostlo rychleji než reálné GDP. [28] [29]

### **2.1.1 Zprostředkovatelská činnost**

Činností, kterou pojišťovací zprostředkovatelé provádějí – tzv. zprostředkovatelskou činností v pojišťovnictví, se rozumí odborná činnost, kdy zprostředkovatelé:

- předkládají návrhy na uzavření pojistných příp. i zajišťovacích smluv,
- provádějí přípravné činnosti, které směřují k uzavření takových smluv;
- uzavírají tyto smlouvy jménem a na účet pojišťovny resp. zajišťovny, pro kterou tuto činnost vykonávají, nebo
- pomáhají při správě pojištění a vyřizování nároků ze smluv.

Kterákoliv z těchto jejich aktivit, je považována za zprostředkovatelskou činnost, i když je prováděná samostatně. [6]

Jak vyplývá z podstaty činností, které pojišťovací zprostředkovatelé vykonávají, spolupráce s nimi přináší jak straně nabídky, tak poptávky řadu výhod. Jednou z nejpodstatnějších je úspora času jak zájemce, tak i pojistitele. Zájemce jedná jen s jednou osobou, která mu poskytne všechny podstatné informace, a pojistitel nemusí ztrácet čas rozborem situace potenciálního klienta.

Další výhodou pro zájemce je, že zprostředkovatel se mu o pojistnou smlouvu stará i v průběhu pojištění a může pružně reagovat na změnu situace a tím i potřebné pojistné ochrany. Případný problém může tedy řešit pouze s jednou kontaktní osobou, kterou už zná, a nemusí hledat zodpovědného pracovníka přímo v pojišťovně, u které má pojistnou smlouvu uzavřenu. [13]

## **2.2 Zprostředkovatelé na českém pojistném trhu**

Se vstupem České republiky do Evropské unie v květnu 2004 a s tím související nutností harmonizace s jednotnými předpisy EU došlo i v oblasti pojišťovnictví k úpravám právních předpisů tak, aby byla umožněna integrace do jednotného evropského pojistného trhu. Změny se tak samozřejmě dotkly i pojišťovacích zprostředkovatelů.

### **2.2.1 Situace před vstupem do EU**

Před tím, než byl schválen zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných pojistných likvidátorech pojistných událostí, působily na českém trhu pouze dva typy zprostředkovatelů – pojišťovací agenti a pojišťovací makléři. Jejich činnost byla regulována zákonem č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví. Tento zákon stanovil povinnou registraci makléřů a podmínky, které musel žadatel o registraci splňovat.

Podle definice v zákoně vykonávali pojišťovací makléři svou činnost na základě smlouvy se zájemcem o pojištění a museli být registrováni u Ministerstva financí. Na rozdíl od makléřů provozovali pojišťovací agenti svou činnost na základě smlouvy s pojišťovnami. Fyzické osoby musely splnit podmínku bezúhonnosti a mít pojištění odpovědnosti, u právnických osob musela být kromě podmínky pojištění odpovědnosti splněna podmínka bezúhonnosti osob jménem této právnické osoby jednajících.

Trh zprostředkovatelů byl v té době pouze poloregulován. Bylo potřeba stanovit nejen jasná pravidla pro ochranu klientů, ale také stanovit za jakých podmínek budou moci zprostředkovatelé činnost vykonávat, sjednotit používané termíny týkající se zprostředkovatelské činnosti a v neposlední řadě bylo nezbytné vytvořit kategorie zprostředkovatelů tak, aby legislativní úprava odpovídala směrnicím EU, zejména pak Směrnici Rady a Evropského parlamentu 2002/92/ES o zprostředkování pojišťovnictví.

V roce 2001 působilo na trhu přes 30 000 agentů zastupujících výhradně jednu pojišťovnu a 400 makléřů. Předpoklad byl, že po nabytí účinnosti zákona č. 38/2004 Sb. se jejich počet značně sníží kvůli novým přísným kritériím, která budou muset zprostředkovatelé



splnit. Odborníci předvídali, že mnoho zprostředkovatelů z řad agentů se stane zaměstnanci pojišťoven, pro kterou zprostředkovatelskou činnost dosud vykonávali a to proto, že na zaměstnance pojišťoven se nová legislativní úprava nevztahuje. [15] [17]

### **2.2.2 Situace po nabytí účinnosti zákona č. 38/2004 Sb.**

Protože v oblasti pojišťovnictví se očekával dynamický rozvoj a také kvůli větší přehlednosti, byla právní úprava týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí vyjmuta ze zákona pojišťovnictví a tvoří samostatný zákon. Tento zákon je považován za jednu z nejpřísnějších norem týkajících se regulace finančního trhu a to proto, že na jeho tvorbě spolupracovali odborníci z oblasti pojišťovnictví.

Nový zákon přinesl několik podstatných změn. Zavedl jednotný termín pojišťovací zprostředkovatel, který sjednotil terminologii do té doby používanou poradci na trhu a zpřehlednil tak celkovou situaci. Dále uložil povinnost registrace osob provozujících zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, spolu se stanovením přísnějších kritérií, které tyto osoby musely splnit. Jedná se především o podmínky důvěryhodnosti, odborné způsobilosti a zvýšení limitů pojištění odpovědnosti za škodu působenou výkonem činnosti. Díky zavedení těchto kritérií, došlo k úbytku těch zprostředkovatelů, kteří zprostředkovatelskou činnost provozovali pouze jako vedlejší zdroj příjmů a neměli zájem ani motivaci se stále vzdělávat a poskytovat kvalitní služby. [15]

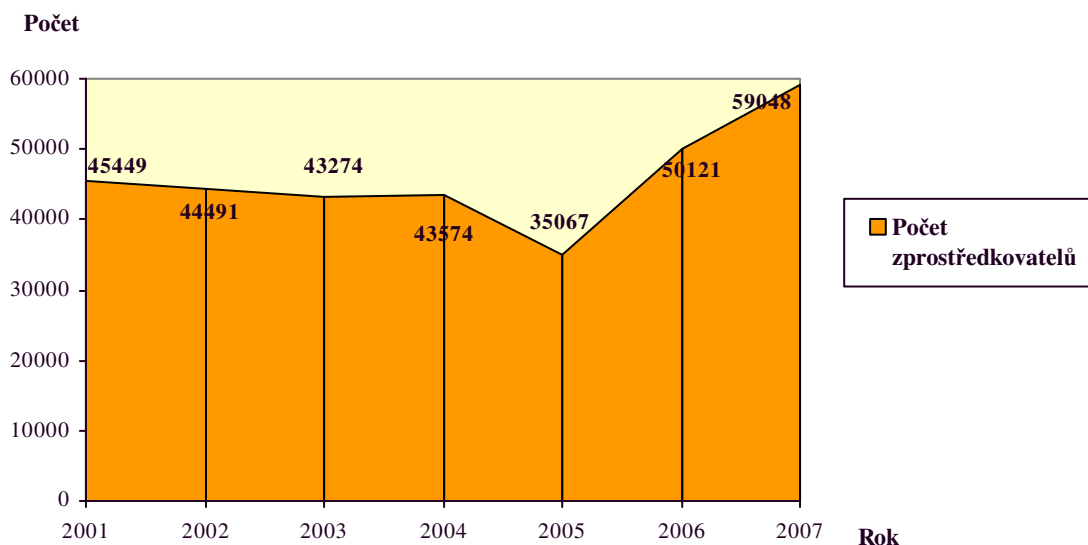
Zákon také přináší lepší ochranu klientů díky povinnosti písemně informovat zájemce o pojištění ještě před uzavřením smlouvy o tom, jaké skutečnosti a potřeby pojištění u něj byly zjištěny a proč zprostředkovatel doporučuje právě ten který pojistný produkt. Zprostředkovatel je povinen klientovi sdělit, jakým způsobem na něj klient může podat stížnost nebo i žalobu a jakými předpisy se při tom musí řídit. Díky zřízení veřejného registru si každý může ověřit, že zprostředkovatel má oprávnění provozovat svou činnost a v jakém postavení.

Na druhou stranu kromě povinností přinesla nová legislativní úprava pojišťovacím zprostředkovatelům i některé výhody. Především se jedná o možnost provozovat svou činnost i v ostatních členských státech EU za stejných podmínek, jaké mají místní zprostředkovatelé a to bez zbytečných byrokratických úkonů. Zprostředkovatel může své služby nabízet buď prostřednictvím práva zřizovat pobočky nebo svobody dočasně poskytovat služby.

Za další výhodu je možné považovat i zkultivování pojistného trhu, kdy přísnější podmínky a dohled v pojišťovnictví alespoň částečně vyčistil trh od těch zprostředkovatelů, kteří ne vždy postupovali eticky a v zájmu klienta. [16]

Jak bylo řečeno, předpokládalo se, že po zpřísnění podmínek pro pojišťovací zprostředkovatele jejich počet klesne. Jak ukazuje následující graf, v roce 2005, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti, opravdu došlo k propadu o více než osm tisíc zprostředkovatelů. Od té doby ovšem během dvou let došlo k nárůstu registrovaných zprostředkovatelů o téměř dvacet tisíc.

**Graf č. 2.2 – Počet pojišťovacích zprostředkovatelů na českém pojistném trhu v letech 2001 – 2007**



Zdroj: Vývoj některých sledovaných ukazatelů 2001-2007 [online]. [cit. 27. 3. 2008]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz>

V roce 2005 Ministerstvo financí předpokládalo, že počet zprostředkovatelů v pojišťovnictví se bude pohybovat kolem čtyřiceti tisíc. Už v prvním čtvrtletí roku 2006 se tento předpoklad naplnil, když ministerstvo registrovalo 40 203 osob (95,7 % fyzických a 4,3 % právnických osob). Už na konci roku byl tento předpoklad překročen o deset tisíc a v roce 2007 trend nárůstu počtu zprostředkovatelů dále pokračoval až k šedesáti tisícům. [21]

Z daných čísel lze tedy usuzovat, že trh sice opustily osoby, které nebyly schopny nebo ochotny nová kritéria splnit, ale pojišťovnictví je i nadále považováno za lukrativní odvětví, do kterého se i přes počáteční investice vyplatí vstoupit. Svou roli sehrál také ten fakt, že na českém trhu působí čím dál tím více pojišťoven, které potřebují dostat své produkty k lidem právě prostřednictvím zprostředkovatelů.

## **2.3 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů**

Podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí je pojišťovacím zprostředkovatelem fyzická nebo právnická osoba provozující za úplatu zprostředkovatelskou činnost. Na tomto místě je nutné zmínit, že zprostředkovatelská činnost není živností, tudíž při jejím výkonu se na zprostředkovatele nevztahuje živnostenský zákon a nemusí splňovat podmínky živnostenského podnikání v něm upravené. [1]

Zákon rozlišuje šest druhů pojišťovacích zprostředkovatelů vzájemně se od sebe odlišujících povinnostmi a podmínkami, které musí splňovat, a rozsahem činností, které smějí vykonávat. Zprostředkovatel smí vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví pouze v postavení, ve kterém je registrován u orgánu zajišťujícím dohled v pojišťovnictví. Jedná se o postavení:

- vázaného pojišťovacího zprostředkovatele,
- podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele,
- pojišťovacího agenta,

- výhradního pojišťovacího agenta,
- pojišťovacího makléře a
- pojišťovacího zprostředkovatele, jehož domovským členským státem není Česká republika.

Dohled nad provozováním činnosti těch pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří mají bydliště nebo sídlo v České republice nebo na území třetího státu, vykonává Česká národní banka. Dohled nad vykonáváním činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů působících na našem území, jejichž domovským členským státem není Česká republika, provádí orgán dohledu domovského státu ve spolupráci s ČNB. [6] [3]

### **2.3.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel**

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet jedné, případně i více pojišťoven. Ve své činnosti je vázán písemnou smlouvou s příslušnou pojišťovnou a zároveň i jejími pokyny. I když to v příslušném zákoně o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí není výslovně uvedeno, je vázaný pojišťovací zprostředkovatel odměňován pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná.

V případě, že vázaný pojišťovací zprostředkovatel nabízí produkty více pojišťoven, nesmí si tyto produkty vzájemně konkurovat. Za konkurenční by mohly být považovány ty produkty, které se týkají stejného pojistného odvětví.

Za případnou škodu způsobenou vázaným pojišťovacím zprostředkovatelem při výkonu své činnosti, odpovídá ta pojišťovna, jejíž pojistný produkt zprostředkovatel nabízí. Proto také vázaný pojišťovací zprostředkovatel nemusí být pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví.

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel není oprávněn přijímat pojistné a vyplácet pojistné plnění z uzavřených smluv a také nesmí mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele.

Kromě toho, že vázaný pojišťovací zprostředkovatel musí být zapsán do registru v příslušném postavení, musí dále splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti, které stanovuje zákon č. 38/2004 Sb.

Vázaným pojišťovacím zprostředkovatelem je i osoba, která splňuje podmínky pro postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, pokud nabízí pojištění, které tvoří doplňkovou službu k touto osobou dodávanému zboží nebo k jí poskytnuté službě podle zákona. [1]

### **2.3.2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel**

Na rozdíl od vázaného pojišťovacího zprostředkovatele vykonává podřízený pojišťovací zprostředkovatel zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet pojišťovacího agenta, výhradního pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře a to na základě písemné smlouvy. Je vázán pokyny daného pojišťovacího zprostředkovatele, s nímž má tuto smlouvu uzavřenou a jehož jménem a na jehož účet jedná, a je tímto zprostředkovatelem za svou činnost zároveň i odměňován.

Stejně jako vázaný pojišťovací zprostředkovatel nemusí být ani podřízený pojišťovací zprostředkovatel pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem své činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, neboť za tuto škodu odpovídá příslušný zprostředkovatel, jehož jménem a na jehož účet je zprostředkovatelská činnost podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem vykonávána.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel není oprávněn přijímat pojistné a zprostředkovávat pojistné plnění z uzavřených pojistných příp. i zajišťovacích smluv a nesmí mít vlastního podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel musí být zapsán v registru, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti stanovené příslušným zákonem. [1]

### **2.3.3 Výhradní pojišťovací agent**

Výhradní pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost jménem a na účet pouze jedné pojišťovny na základě písemné smlouvy, je vázán vnitřními předpisy dané pojišťovny a za svou činnost je také touto pojišťovnou odměňován.

Je-li výhradní pojišťovací agent zapsán do registru současně jako vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel, pojišťovací agent příp. pojišťovací makléř, může zprostředkovávat uzavírání pojištění spadajících do těch pojistných odvětví, která jsou předmětem jeho výše zmíněné písemné smlouvy s pojišťovnou, pouze v postavení výhradního pojišťovacího agenta.

Protože za škodu způsobenou výhradním pojišťovacím agentem odpovídá pojišťovna na jejíž účet a jejímž jménem výhradní pojišťovací agent zprostředkovatelskou činnost vykonává, nemusí mít uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem této činnosti.

Na rozdíl od vázaného pojišťovacího zprostředkovatele je výhradní pojišťovací agent oprávněn přijímat pojistné a zprostředkovávat plnění z příslušných pojistných smluv, pokud je to dohodnuto ve smlouvě s příslušnou pojišťovnou. Byl-li k tomuto pojišťovnou zmocněn, musí splnit následující podmínky:

- udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu pojistného jím inkasovaného, tato výše však musí nejméně odpovídat hodnotě 15.000 EUR, nebo
- používat pro převody pojistného a pojistného plnění výlučně zvlášť k tomu zřízené bankovní účty, které jsou oddělené od jeho vlastního hospodaření. Takovým účtem

může být i bankovní účet příslušné pojišťovny, pokud je patrné, který výhradní pojišťovací agent a jakou částku na tento účet vložil. [6]

Výhradní pojišťovací agent musí být zaregistrován v registru ČNB, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti, které stanoví zákon. Jinak pro něj platí obdobná úprava stanovená zákonem č. 38/2004 Sb. a zvláštními předpisy jako pro vázaného pojišťovacího zprostředkovatele. [1]

### **2.3.4 Pojišťovací agent**

Pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví jménem a na účet jedné případně více pojišťoven na základě uzavřené písemné smlouvy a je vázán vnitřními předpisy příslušných pojišťoven a je jimi i odměňován. Pokud pojišťovací agent nabízí pojistné produkty více pojišťoven, mohou být tyto produkty vzájemně konkurenční.

Pokud to bylo s pojišťovnou dohodnuto, je pojišťovací agent oprávněn přijímat pojistné nebo zprostředkovávat pojistné plnění z uzavřených pojistných smluv. Byl-li k tomuto zmocněn musí splnit stejné podmínky jako výhradní pojišťovací agent a to:

- udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu pojistného jím inkasovaného, tato výše však musí nejméně odpovídat hodnotě 15.000 EUR, nebo
- používat pro převody pojistného a pojistného plnění výlučně zvlášť k tomu zřízené bankovní účty, které jsou oddělené od jeho vlastního hospodaření. Takovým účtem může být i bankovní účet příslušné pojišťovny, pokud je patrné, který výhradní pojišťovací agent a jakou částku na tento účet vložil.

Pojišťovací agent musí být po celou dobu výkonu své činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví s účinností na celém území Evropského hospodářského sektoru.

Limit pojistného plnění odpovídá nejméně výši hodnoty 1.000.000 EUR na každou pojistnou událost a případná sjednaná spoluúčast nesmí překročit 1 % sjednaného limitu pojistného plnění. Pojištění se musí vztahovat i na odpovědnost osob jednajících jménem pojišťovacího agenta, nesmí z něj být vyloučeny škody způsobené nedbalostí, omylem nebo opomenutím a musí zahrnovat i náhradu za ztrátu na majetku a dokladů pojistníka, pojištěného, poškozeného nebo jiné oprávněné osoby. [2]

Ustanovení o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem své činnosti se nevztahuje na toho pojišťovacího agenta, za kterého se písemně zavázala převzít odpovědnost za škodu způsobenou jeho činností pojišťovna, jejímž jménem a na jejíž účet vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví. [6]

Pojišťovací agent musí být zapsán do registru, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Pojišťovací agent může mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, příp. celou síť takových zprostředkovatelů. [1]

### **2.3.5 Pojišťovací makléř**

Pojišťovací makléř je na rozdíl od ostatních pojišťovacích zprostředkovatelů při výkonu své činnosti vázán obsahem smlouvy, kterou uzavřel se zájemcem o pojištění nebo zajištění. Podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, vykonává pojišťovací makléř v závislosti na obsahu této smlouvy následující činnosti:

- zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik,
- vytváří návrhy pojistných resp. zajišťovacích programů,
- poskytuje konzultační a poradenskou činnost,
- spravuje uzavřené pojistné nebo zajišťovací smlouvy, sleduje lhůty k jejich revizi a
- spolupracuje při likvidaci pojistných událostí.



Pojišťovací makléř je odměňován ze strany pojišťovny nebo zajišťovny, pokud způsob odměňování nebyl na základě dohody mezi pojišťovacím makléřem, pojistníkem a příslušným pojistitelem sjednán jinak.

Pokud to bylo dohodnuto, je pojišťovací makléř oprávněn přijímat pojistné nebo zprostředkovávat pojistné plnění z uzavřených pojistných smluv.

Byl-li k tomuto zmocněn, musí splnit stejné podmínky jako pojišťovací agent a to:

- udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu pojistného jím inkasovaného, tato výše však musí nejméně odpovídat hodnotě 15.000 EUR, nebo
- používat pro převody pojistného a pojistného plnění výlučně zvlášť k tomu zřízené bankovní účty, které jsou oddělené od jeho vlastního hospodaření.

Pojišťovací makléř musí po celou dobu výkonu své činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví s účinností na celém území Evropského hospodářského sektoru.

Limit pojistného plnění odpovídá nejméně výši hodnoty 1.000.000 EUR na každou pojistnou událost a v případě souběhu více pojistných událostí v jenom roce tento limit odpovídá nejméně výši hodnoty 1.500.000 EUR a případná sjednaná spoluúčast nesmí překročit 1 % sjednaného limitu pojistného plnění. Pojištění se musí vztahovat i na odpovědnost osob jednajících jménem pojišťovacího agenta, nesmí z něj být vyloučeny škody způsobené nedbalostí, omylem nebo opomenutím a musí zahrnovat i náhradu za ztrátu na majetku a dokladů pojistníka, pojištěného, poškozeného nebo jiné oprávněné osoby. [6] [2]

Pojišťovací makléř musí být zapsán do registru a musí splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky pro vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti stanovené příslušným zákonem. [6]

Ze samé podstaty činnosti pojišťovacího makléře vyplývá, pojistné produkty, které nabízí, nejen že mohou, ale musí být vzájemně konkurenční. Pojišťovací makléř může mít svého podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele příp. celou síť takových zprostředkovatelů.

### **2.3.6 Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika**

Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, může na našem území provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví v tom rozsahu, v jakém ji je oprávněn provozovat v domovském členském státě po splnění následujících informačních povinností definovaných zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí:

- hodlá-li zahájit takový pojišťovací zprostředkovatel činnost na území České republiky, informuje o tom příslušný orgán dohledu svého domovského členského státu;
- ČNB sdělí takovému pojišťovacímu zprostředkovateli obecné podmínky pro provozování jeho činnosti na našem území a zapíše ho do registru v termínu do jednoho měsíce ode dne, kdy obdržela identifikační údaje a potvrzení orgánu dohledu o jeho zápisu do registru vedeného v jeho domovském členském státě;
- pojišťovací zprostředkovatel je oprávněn zahájit svou činnost na území ČR po uplynutí jednoho měsíce ode dne, kdy ho orgán dohledu informoval o skutečnosti, že splnil informační povinnost vůči ČNB.

Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, může svou zprostředkovatelskou činnost provozovat na našem území na základě práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby. [6] [2]

## **2.4 Ustanovení zákona č. 38/2004 Sb. týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů**

Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, který nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2005, upravuje podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, výkon dohledu nad jejich činností, zřizuje jejich registr a upravuje podmínky zahájení jejich činnosti na základě práva zřizovat pobočky nebo svobody dočasně poskytovat služby a to v souladu s právem Evropských společenství. [6]

V této kapitole budou charakterizovány pouze ustanovení týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů a to zejména pojišťovacích makléřů a dohledu vykonávaného ČNB.

### **2.4.1 Odpovědný zástupce**

Většina pojišťovacích makléřů a pojišťovacích agentů jsou právnické osoby, proto se hlavně jich týká povinnost jmenovat svého odpovědného zástupce. Zákon říká, že pokud je pojišťovacím zprostředkovatelem právnická osoba se sídlem v České republice (kromě vázaného pojišťovacího zprostředkovatele), musí tato osoba stanovit svého odpovědného zástupce. Odpovědný zástupce je fyzická osoba, která je odpovědná za dodržování právních předpisů týkajících se provozované zprostředkovatelské činnosti. Odpovědný zástupce musí být ve vedení právnické osoby a tuto funkci může vykonávat pouze pro jednu právnickou osobu.

Odpovědný zástupce musí být občanem České republiky, musí splňovat podmínky důvěryhodnosti a odborné způsobilosti podle charakteru provozované činnosti vykonávané zprostředkovatelem, pro kterého odpovědný zástupce vykonává svou funkci.

Pokud odpovědný zástupce zjistí nějaké nedostatky v činnosti příslušné právnické osoby, musí navrhnout opatření k nápravě a oznámit tuto skutečnost ČNB.

V případě, že odpovědný zástupce přestane vykonávat svou činnost nebo přestane splňovat zákonné podmínky pro tuto funkci, musí pojišťovací zprostředkovatel do 15 dnů ustanovit nového odpovědného zástupce. [6]

## **2.4.2 Registr**

Aby existovala evidence pojišťovacích zprostředkovatelů a byl umožněn dohled nad zprostředkovateli a tím i jejich regulace a ochrana spotřebitelů, byl zřízen registr, který je veden Českou národní bankou vykonávající dohled v pojišťovnictví a do kterého se zapisují se registrované osoby podle registračních čísel stanovených ČNB.

ČNB do registru zapíše fyzickou nebo právnickou osobu, která splnila zákonné podmínky pro výkon činnosti pojišťovacího zprostředkovatele v příslušném postavení nebo samostatného likvidátora pojistných událostí.

Registr je veřejně přístupný, každý si z něj může pořizovat výpisy a opisy. ČNB zveřejňuje seznamy registrovaných zprostředkovatelů formou úředních sdělení ve Věstníku České národní banky. Tyto seznamy jsou ČNB aktualizovány nejméně jednou za dva týdny. [6]

### **2.4.2.1 Údaje o pojišťovacích zprostředkovatelích zapisované do registru**

Zákon přesně stanoví, které informace musí zápis o dané osobě obsahovat. Do registru se zapisují následující údaje týkající se tuzemských pojišťovacích zprostředkovatelů a jejich případné změny:

- u fyzických osob se zapisuje jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, IČO, případně obchodní firma a místo podnikání, popř. místo trvalého či dlouhodobého pobytu v ČR u osoby s bydlištěm ve třetím státě;
- u právnických osob se uvádí obchodní firma i s právní formou, popř. název, sídlo, IČO, jméno a příjmení, datum narození a bydliště členů statutárního orgánu nebo osoby, která je statutárním orgánem žadatele, u odpovědného zástupce se zapisuje

jméno, příjmení, datum narození, bydliště, u organizační složky podniku právnické osoby se sídlem ve třetím státě její adresa v České republice;

- dále u všech zprostředkovatelů předmět podnikání, u vázaného a podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele a pojišťovacího agenta také pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel, pro kterého činnost vykonávají;
- datum, kdy došlo k zápisu do registru a datum, kdy byla zahájena činnost zprostředkovatele;
- územní rozsah činnosti včetně údaje, zda je zprostředkovatelská činnost provozována v hostitelském státě a v případě že ano, tak jakou formou včetně případné adresy u formy práva zřizovat pobočky;
- pozastavení resp. přerušení činnosti,
- datum prohlášení/zrušení konkursu,
- datum vstupu do likvidace u právnické osoby a
- souhrn uložených pokut a sankčních opatření uložených ČNB.

U pojišťovacího zprostředkovatele s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, který provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví na základě práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby, se do registru zapisuje následující:

- identifikační údaje,
- údaj o charakteru zprostředkovatelské činnosti – u vázaného, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, pojišťovacího agenta se uvádí pojišťovna či pojišťovací zprostředkovatel, pro kterého bude činnost vykonávat;
- údaje o formě provozované zprostředkovatelské činnosti včetně případné adresy sídla pobočky,
- údaje o pozastavení nebo přerušení provozování činnosti, prohlášení a zrušení konkursu, vstup do likvidace,
- údaje o ukončení zprostředkovatelské činnosti.

Zápis provede ČNB do registru na základě informací od orgánu dohledu domovského členského státu pojišťovacího zprostředkovatele případně i včetně dalších doplňujících informací od tohoto orgánu. [6] [1]

Všechny údaje slouží i k tomu, aby si zájemce o pojištění mohl ověřit, zda pojišťovací zprostředkovatel opravdu splňuje všechny zákonné požadavky na výkon zprostředkovatelské činnosti v postavení, ve kterém mu tvrdí. Jedná se tak i ochranu spotřebitelů. [6]

#### **2.4.2.2 Zápis do registru**

Před tím, než dojde k zapsání pojišťovacího zprostředkovatele do registru, zjišťuje ČNB, zda jsou splněny všechny zákonné podmínky tak, aby k zápisu žadatele mohlo dojít. K zápisu dochází na základě žádosti, která musí obsahovat předepsané údaje shodné s údaji zveřejňovanými v registru a navíc:

- rozsah zprostředkovatelské činnosti podle pojistných odvětví a území, kde bude provozována;
- předpokládaný den zahájení této činnosti a
- identifikační číslo, pokud bylo žadateli přiděleno.

K žádosti musí fyzická osoba přiložit i následující dokumenty:

- doklad o absolvování odborného vzdělání či složení příslušné zkoušky žadatele i každé jím zaměstnané osoby, která se přímo podílí na zprostředkovatelské činnosti;
- pokud má být oprávněn přijímat pojistné a výplaty pojistného plnění tak doklad, že v jeho majetku jsou příslušné finanční prostředky;
- doklady prokazující žadatelovu důvěryhodnost,
- pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele.

Právnícká osoba přikládá k žádosti obdobné doklady, s tím rozdílem, že doklad o absolvování odborného vzdělání či zkoušky se týká odpovědného zástupce a navíc přikládá úplný výpis z obchodního rejstříku.

V případě vázaného pojišťovacího zprostředkovatele nahrazuje doklad o složení odborného vzdělání a pojistnou smlouvu prohlášení pojišťovny, pro kterou má být činný, že splňuje zákonné podmínky. V případě podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele toto prohlášení vyhotovuje příslušný pojišťovací agent či makléř. V případě prokazování pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozováním činnosti pojišťovacího agenta, je možné taktéž pojistnou smlouvu nahradit prohlášením příslušné pojišťovny.

Pokud je žádost neúplná, je žadatel ČNB vyzván k jejímu doplnění a je mu k tomu poskytnuta lhůta nejméně 15 dnů. Jsou-li splněny všechny podmínky nutné k zápisu žadatele do registru, provede ČNB zápis ve lhůtě 60 dnů od doručení žádosti a vydá žadateli osvědčení o zápisu se všemi náležitostmi.

Pokud některá z podmínek nutných k provedení zápisu není splněna, zamítne ČNB žádost ve lhůtě 60 dnů ve správním řízení. Změny, které nevedou ke zrušení zápisu v registru, je Česká národní banka povinna provést v registru do pěti dnů od okamžiku, kdy se o nich dozvěděla. Žadatelé by si měli být vědomi toho, že podání žádosti o zápis do registru je zpoplatněna. [6]

#### **2.4.2.3 Zrušení zápisu v registru**

Česká národní banka svým rozhodnutím zápis v registru zruší, pokud o to sama registrovaná osoba požádala, ztratila svoji důvěryhodnost nebo v případě pozastavení činnosti neuvedla svou činnost do souladu se zákonem č. 38/2004 Sb. ve lhůtě stanovené ČNB, či neprovozuje činnost po dobu nejméně 24 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. Ke zrušení zápisu také dochází smrtí registrované fyzické nebo zánikem právnické osoby.

Registrovaná osoba musí odevzdat ČNB osvědčení o zápisu neprodleně poté, co rozhodnutí o zrušení zápisu nabude právní moci. Česká národní banka vhodně informuje

veřejnost o zrušení zápisu bez zbytečného odkladu a pravomocné rozhodnutí zveřejní i ve Věstníku. Pokud došlo ke zrušení zápisu v registru osoby, jejíž rozsah územní činnosti přesahoval území ČR, informuje ČNB o zrušení zápisu příslušné orgány dohledu těch států, kde činnost registrovaná osoba vykonávala.

### **2.4.3 Odborná způsobilost pojišťovacích zprostředkovatelů**

Všichni pojišťovací zprostředkovatelé musí prokázat, že mají potřebnou odbornou způsobilost k provozování zprostředkovatelské činnosti. Odbornou způsobilostí se rozumí získání jak všeobecných, tak i odborných znalostí, které jsou nezbytné pro výkon jejich činnosti.

Všeobecné znalosti se prokazují dokladem o dokončení střední školy a odborné dokladem o absolvování odborného studia na střední nebo vysoké škole nebo složením odborné zkoušky. Odborným studiem chápeme studium zaměřené na pojišťovnictví, finanční služby a další oblasti s nimi související. Odbornou praxí v tomto případě rozumíme činnost v pojišťovně případně zajišťovně, která souvisí s uzavíráním pojistných smluv, nebo v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.

Vázaný a podřízený pojišťovací zprostředkovatel může odbornou zkoušku vykonat v instituci, která má oprávnění poskytovat příslušné vzdělávací programy a je uvedena ve vyhlášce ČNB.

Pojišťovací agent a makléř může odbornou zkoušku vykonat pouze před zkušební komisí složené nejméně ze tří členů jmenovaných bankovní radou ČNB. Požadavky odborné způsobilosti se nevztahují na ty pojišťovací zprostředkovatele s domovským členským státem jiným, než je Česká republika.



Pojišťovací zprostředkovatel s odbornou způsobilostí na úrovni jejího základního kvalifikačního stupně musí prokázat:

- všeobecné znalosti,
- odborné znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro tento kvalifikační stupeň,
- znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí a schopnost tyto produkty klientovi řádně vysvětlit.

Pojišťovací zprostředkovatel s odbornou způsobilostí na úrovni středního kvalifikačního stupně je povinen prokázat:

- všeobecné znalosti,
- znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro tento kvalifikační stupeň,
- nejméně dvouletou praxi,
- znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí, a schopnost je klientovi řádně vysvětlit;
- provést analýzu konkurenčních produktů pojišťoven, jejichž jménem jedná a nabídnout klientovi ten produkt, který nejvíce odpovídá jeho potřebám.

Pojišťovací zprostředkovatel s odbornou způsobilostí na úrovni vyššího kvalifikačního stupně, tedy pojišťovací makléř, je povinen prokázat:

- všeobecné znalosti,
- odborné znalosti v rozsahu minima stanoveného pro vyšší kvalifikační stupeň,
- nejméně čtyřletou praxi,
- znalosti pojistných a zajišťovacích produktů, které jsou nabízeny na pojistném trhu v té oblasti, která je předmětem jeho činnosti;
- provést analýzu konkurenčních produktů a nabídnout zájemci o pojištění produkt nejvíce odpovídající jeho potřebám a tento produkt zároveň zájemci i vysvětlit.

Zprostředkovatel, který je povinen prokázat svou odbornou způsobilost ukončeným odborným studiem nebo zkouškou, si musí svoje odborné znalosti průběžně doplňovat. Po pěti letech od ukončení takového studia nebo složení odborné zkoušky a následně po každých pěti letech má povinnost absolvovat doškolovací kurz. [6] [1]

## **2.4.4 Podmínka důvěryhodnosti**

Jak již bylo uvedeno výše, všichni pojišťovací zprostředkovatelé bez výjimky musí splňovat podmínku důvěryhodnosti. Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí rozlišuje důvěryhodnost fyzických a důvěryhodnost právnických osob.

### **2.4.4.1 Důvěryhodnost fyzické osoby**

Fyzická osoba splňuje podmínku důvěryhodnosti, pokud je plně způsobilá k právním úkonům a dále:

- splňuje podmínku bezúhonnosti prokázanou výpisem z Rejstříku trestů,
- nebyl na její majetek vyhlášen konkurz a v posledních pěti letech před podáním žádosti, se kterou je spojena povinnost prokázat důvěryhodnost, nebyla členem statutárního nebo jiného orgánu právnické osoby, na jejíž majetek byl prohlášen konkurz, nebo návrh na prohlášení konkursu byl zamítnut pro nedostatek majetku;
  - toto se nevztahuje na osobu, u níž takové skutečnosti nastaly, ale:
    - soud zrušil konkurs jinak než usnesením o zrušení konkursu po splnění rozvrhového usnesení nebo proto, že majetek úpadce nepostačuje k úhradě nákladů konkursu nebo usnesením o zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku;
    - byla zvolena do příslušné funkce za úpadku právnické osoby;
    - se domohla ve zvláštním řízení určení, že funkci vykonávala s péčí řádného hospodáře.

Pokud v důsledku nastalých skutečností dojde k tomu, že fyzická osoba ztratí důvěryhodnost, musí toto bez zbytečného odkladu oznámit ČNB a nesmí vykonávat svou činnost. Touto skutečností však nejsou dotčena práva třetích osob, které je nabyly v dobré víře, pokud byla činnost vykonávána do zrušení registrace. [6]

#### **2.4.4.2 Důvěryhodnost právnické osoby**

Právníckými osobami jsou převážně pojišťovací zprostředkovatelé v postavení pojišťovacího makléře nebo pojišťovacího agenta a tak hlavně jich se týká ustanovení, že právnická osoba je považována za důvěryhodnou pokud:

- všichni členové jejího statutárního a dozorčího orgánu splňují podmínku důvěryhodnosti fyzických osob;
- subjektu nebylo odejmuto povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele kvůli porušení zákonných podmínek;
- nebyl na její majetek prohlášen konkurs;
  - toto se nevztahuje na právnickou osobu, pokud na její majetek byl prohlášen konkurs, ale soud ho zrušil jinak než:
    - usnesením o zrušení konkursu pro splnění rozvrhového usnesení nebo proto, že majetek úpadce nepostačuje k úhradě nákladů na konkurs;
    - usnesením o zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu z důvodu nedostatku majetku.

Právnická osoba ztratí důvěryhodnost v tom okamžiku, kdy nesplňuje jakoukoliv podmínku důvěryhodnosti. Ztrátu důvěryhodnosti musí bez zbytečného odkladu oznámit ČNB a nesmí vykonávat svou činnost zprostředkovatele. Tímto nejsou dotčena práva třetích osob nabytá v dobré víře, byla-li činnost vykonávána do zrušení registrace.

Pokud se jedná o právnickou osobu se sídlem na území jiného státu než České republiky, je dokladem o splnění podmínek důvěryhodnosti potvrzení od příslušného orgánu vykonávajícího dohled v zemi sídla této právnické osoby. [6]

#### **2.4.5 Povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů**

Hlavní povinností pojišťovacího zprostředkovatele je ze zákona vykonávání zprostředkovatelské činnosti s odbornou péčí a ochrana zájmů spotřebitele při jejím provozování. Zprostředkovatel nesmí uvádět takové údaje nebo informace, které by byly nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné a které by mohly klamat a mást zájemce o pojištění. Dále nesmí zamlčet žádné údaje o charakteru a vlastnostech služeb, které jako zprostředkovatel poskytuje.

Pokud o to klient, pojišťovna či zajišťovna požádá, musí zprostředkovatel předložit osvědčení o zápisu do registru. Kromě toho je zprostředkovatel povinen na žádost klienta sdělit způsoby svého odměňování. V souvislosti se svou činností nesmí klientovi poskytnout žádné neoprávněné výhody finančního, materiálního nebo nemateriálního charakteru.

Zprostředkovatel odpovídá za škodu, která provozováním jeho činnosti vznikla. Této odpovědnosti se zbaví, jen pokud prokáže, že této škodě se nedalo zabránit ani při vynaložení jeho veškerého možného úsilí.

Zprostředkovatelé jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl při provozování své činnosti nebo v souvislosti s ní. Tyto skutečnosti nesmí zneužít ani ve prospěch svůj ani ve prospěch někoho jiného.

Zprostředkovatelé jsou před uzavřením nebo při změně pojistné smlouvy povinni sdělit klientovi či pojistníkovi základní údaje o sobě (obchodní firma, sídlo, místo podnikání atd. příp. jméno osoby, která jedná jménem zprostředkovatele), dále registr, ve kterém je evidován, a jak lze zapsané údaje ověřit, a také podíl větší než 10 % na hlasovacích právech a kapitálu té pojišťovny, se kterou se má pojištění sjednat, nebo podíl pojišťovny

či osoby ovládající tuto pojišťovnu převyšující 10 % na hlasovacích právech a kapitálu zprostředkovatele a rovněž skutečnosti o postupech, podle kterých mohou být podány stížnosti či žaloby na zprostředkovatele.

Zprostředkovatel je povinen klienta informovat s ohledem na svůj charakter, jakým způsobem a v jakém postavení svou činnost vykonává a poskytnout mu s tím související údaje. Před uzavřením smlouvy musí zprostředkovatel s klientem písemně zaznamenat veškeré jeho požadavky a potřeby související se sjednávaným pojištěním a důvody, na jejichž základě dává zprostředkovatel svá doporučení při výběru pojistného produktu.

Informace a údaje, které pojišťovací zprostředkovatel klientovi poskytuje, musí mít písemnou formu nebo být na klientovi přístupném nosiči dat, musí být jasné, přesné a srozumitelné a v dohodnutém jazyce.

Osoba, která provozuje zprostředkovatelskou činnost na území ČR pomocí systému, který umožňuje dálkový přístup, musí zajistit veřejnou dostupnost údajů o svém zápisu v registru a číslo, pod kterým je v registru zapsána, dále rozsah zprostředkovatelské činnosti podle pojistných odvětví, území, na kterém může činnost vykonávat, a den zahájení činnosti. [6]  
[1]

Rozhodne-li se pojišťovací zprostředkovatel přerušit svou činnost, má povinnost tuto skutečnost oznámit ČNB s předstihem a odevzdat jí osvědčení o zápisu do registru. Přerušování činnosti nesmí být na delší dobu než 1 rok. V době přerušování činnosti nesmí uzavírat nové pojistné smlouvy, zprostředkovávat prodloužení nebo rozšiřování již existujících smluv a přenášet pojistné nebo pojistné plnění. Má však za povinnost dokončit případy, o nichž bylo zahájeno jednání ještě před tím, než se zprostředkovatel rozhodl svou činnost přerušit.

Pokud chce pojišťovací makléř s bydlištěm či sídlem na území České republiky zahájit svou činnost na území jiného členského státu, je povinen o tom informovat ČNB. ČNB informuje do jednoho měsíce od obdržení této informace příslušný orgán dohledu hostitelského státu a poskytne mu identifikační údaje zprostředkovatele. Zároveň informuje

zprostředkovatele o splnění informační povinnosti. Zprostředkovatel může zahájit svou činnost na území hostitelského státu po uplynutí jednoho měsíce od obdržení sdělení ČNB o splnění informační povinnosti. [6]

#### **2.4.5 Dohled nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů**

Jak už bylo zmíněno v textu výše, dohled nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů vykonává Česká národní banka ve spolupráci s příslušnými orgány dohledu ostatních členských států.

Pojišťovací agent a pojišťovací makléř mají v rámci dohledu nad jejich činností povinnost vždy do 31. března předložit ČNB roční výkaz činnosti za minulý rok. Tento výkaz obsahuje:

- seznam pojišťoven nebo pojišťovacích zprostředkovatelů, pro které vykonával zprostředkovatelskou činnost;
- objem uzavřených obchodů,
- objem pojistného a objem pojistného plnění, byl-li k jeho přenosu zmocněn. [6]

Pokud pojišťovací zprostředkovatel ztíží nebo přímo znemožní ČNB výkon dohledu, má banka pravomoc uložit mu pořádkovou pokutu až 5.000.000 Kč a to opakovaně až do celkové výše 20.000.000 Kč. Pokutu lze uložit do šesti měsíců od protiprávního jednání, pokuta je příjmem státního rozpočtu a je vymáhána finančním úřadem.

Zjistí-li ČNB, že činnost zprostředkovatele není v souladu se zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, uloží svým rozhodnutím opatření uvést činnost do souladu se zákonem v dané lhůtě. Pokud se tak nestane, pozastaví ČNB jeho činnost až po dobu šesti měsíců.

ČNB pozastaví činnost pojišťovacího zprostředkovatele i v následujících případech:

- zprostředkovateli zaniklo pojištění odpovědnosti,
- pojišťovací agent nebo makléř nesplňuje podmínku finanční jistiny,
- odpovědný zástupce nesplňuje podmínky dané zákonem č. 38/2004 Sb.

ČNB projednává také přestupky a správní delikty pojišťovacích zprostředkovatelů a případně za ně ukládá sankce. [6]

## **2.7 Navrhované změny v regulaci pojišťovacích zprostředkovatelů**

Mezi odbornou veřejností se vede diskuse, co přinesl zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí pro český pojistný trh. Tento zákon zavedl jednotlivé kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů, stanovil podmínky jejich registrace i výkonu zprostředkovatelské činnosti. Jeho úkolem byla regulace v oblasti poradenství a zprostředkování pojištění a tím ochrana spotřebitelů.

Současná situace je však taková, že zprostředkovatele prakticky nikdo nekontroluje. Provádět dozor nad 60 tisíci zprostředkovateli je nemožné a existují obavy pojišťoven, aby nekvalitní zprostředkovatelé nepoškozovali trh. Tento problém se netýká jenom pojišťovnictví, ale celého finančního trhu.

Pojišťovny přednesly návrh na zjednodušení kategorizace zprostředkovatelů, přísnější postihy za nedodržování zákona a prohřešky v oblasti etiky a také na delegování určité části odpovědnosti za činnost zprostředkovatelů na instituce, pro které činnost vykonávají.

Pojišťovací zprostředkovatelé by mohli být v budoucnu rozděleni do dvou kategorií, a to podle komplikovanosti produktů, které nabízejí. Ten zprostředkovatel, který nabízí jednoduché pojistné produkty nebo např. penzijní připojištění, by nemusel mít centrální registraci, ale byl by evidován u instituce, pro kterou na základě smlouvy vykonává činnost. Tato instituce by také přebírala odpovědnost za jeho výkon činnosti a podávala by ČNB pravidelné reporty. Vznikl by tak větší prostor pro dozor nad finančním trhem, aby se

mohl zabývat zprostředkovateli vyšší úrovně, kteří zprostředkovávají náročnější pojistné produkty. Tato úprava by podle ČAP více odpovídala praxi, byla by méně formální, ale více účelná.

Další otázka, kterou pojišťovny řeší, je nezávislost pojišťovacích zprostředkovatelů. Tento problém je hlavně etické povahy a žádný zákon stoprocentně nezávislost zprostředkovatelů nezaručí. ČAP ale navrhuje, aby došlo k oddělení poradenství a zprostředkování. Poradenství by mělo být vykonáváno za honorář od klienta, zprostředkovatelská činnost by byla odměňována provizí od pojišťovny nebo zajišťovny, jejíž produkty zprostředkovatel prodává. Musela by však být překonána neochota běžných českých klientů za poradenské služby platit.

Dalším problémem, který se při zprostředkování pojištění objevuje, je poškozování trhu ze strany zprostředkovatelů, kteří někdy přizpůsobují prezentaci pojistných produktů tak, aby klient uzavřel smlouvu a oni dostali provizi, bez posouzení jeho skutečných potřeb. Pojišťovny proto zvažují vytvoření tzv. produktových listů, které by obsahovaly popis produktu, účel a způsob využití včetně případných rizik s ním spojených. Zvýšila by se tak informovanost zájemců o pojištění, snížila možnost oklamání ze strany zprostředkovatele a na druhou stranu by došlo k usnadnění práce samotných zprostředkovatelů.

ČAP přiznává, že už se několikrát setkala s případy, kdy zprostředkovatelé byli obviněni klienty, že jim bylo prodáno něco jiného než si přáli. Ukázalo se, že zprostředkovatelé neprovádějí vstupní analýzu potřeb klienta a o jednání s ním nepořizují záznam, takže nemohou prokázat, že jejich postup byl odborný, etický a podle zákona.

Řešením by mohlo být vytvoření institutu nezávislého arbitra sporů mezi klienty a zprostředkovateli. Pojišťovny se však podobnému institutu brání. Podle jejich názoru by nic neřešil, protože jeho výrok není závazný. Praxe z bankovního sektoru, kde takový arbitr funguje, však ukazuje, že přispěl k informovanosti spotřebitelů a spory, které rozhodl, byly v drtivé většině vyřešeny rychle mimosoudní cestou. [4]



### **3. POJIŠŤOVACÍ MAKLEŘ**

#### **3.1 Charakteristika pojišťovacího makléře**

##### **3.1.1 Historie**

Profese pojišťovacích makléřů je stará jako pojišťovnictví samo. Na konci 17. století byly v Anglii položeny základy pojišťovacího sdružení Lloyd's of London. Lloyd využil skutečnosti, že se v jeho kavárně na Tower Street v Londýně scházeli kapitáni lodí, rejdaři a obchodníci, a začal organizovat výměnu informací o námořní dopravě. Postupně se zde začalo provozovat i námořní pojištění s využíváním tzv. brokerů čili makléřů.

Pokud makléř dostal pokyn, aby pojistil danou loď, náklad nebo posádku, obcházel s archem papíru hosty kavárny a každý, kdo měl zájem, zaznamenal na tento arch částku, za kterou byl ochoten ručit a zároveň i cenu, kterou za to požadoval. Pojištění a makléři jsou tedy spojeni od samého počátku a toto pouto přetrvává až do současnosti. [20]

##### **3.1.2 Charakteristika**

Na rozdíl od ostatních pojišťovacích zprostředkovatelů, vykonává makléř svou činnost vždy na základě smlouvy s klientem. Jeho prvořadým úkolem je chránit klientovi zájmy v oblasti pojištění nebo zajištění. Makléř je nezávislý zprostředkovatel a nabízí svým klientům komplexní služby s cílem zajistit jim co nejvhodnější pojistnou ochranu, správu pojištění a případnou likvidaci vzniklé škody. Služeb pojišťovacích makléřů využívají především firmy a velké společnosti. Neznamená to však, že makléři neposkytují zprostředkovatelské služby i jednotlivcům a soukromým osobám, ale není to jejich hlavním zaměřením – tím je právě firemní klientela. [1] [2]

#### **3.2 Specifika činnosti pojišťovacího makléře**

Činnost pojišťovacího makléře nejčastěji zahrnuje technicko-pojistnou analýzu rizik, určení pojistné strategie, konstrukci pojistného programu, správu pojištění, likvidaci

pojistných událostí a zpětnou kontrolu pojistného řešení. Zejména určení pojistné strategie a pojistného programu je důležitou součástí makléřovi činnosti, protože právě v ní se rozhoduje o předcházení rizikům, jejich minimalizaci a o kompenzaci finančních ztrát. Dále může pojišťovací makléř poskytovat služby v oblastech poradenství, risk managementu apod.

Jedním z charakteristických znaků činnosti pojišťovacího makléře je dlouhodobost vztahu s klientem. Pojišťovnictví je dynamické odvětví, které se neustále a rychle vyvíjí, objevují se nové trendy a produkty, a proto je nezbytné jejich průběžné sledování, předání informací o nich klientovi a jejich případné implementování do pojistné ochrany klienta. [4]

Ve snaze odlišit se od konkurence a zajistit si na trhu jistou výhodu, se pojišťovací makléři specializují na pojistné produkty z určitých oblastí. Na trhu jsou makléřské společnosti zaměřující se na produkty zahraničních pojišťoven, které tuzemské pojišťovny nenabízejí, makléři kteří se specializují na mezinárodní pojistné programy, zaměstnanecké programy, pojištění rizik z provozu informačních technologií apod. Princip činnosti je ale u všech pojišťovacích makléřů obdobný.

### **3.3 Princip činnosti**

#### **3.3.1 Výběr pojišťovny**

Jedním z prvních úkolů pojišťovacího makléře, které vykoná když získá nového klienta, je prověření stávajícího stavu pojistné ochrany tedy pojistných smluv, které má klient uzavřeny. O současném stavu klientova pojištění zpracovává makléř obvykle zprávu s komentářem, ze které vyplývá rozsah, úroveň, účelnost pojistné ochrany a přiměřenost ceny, která je za ni placena. Zpráva je předkládána klientovi, resp. managementu společnosti, a vytváří jeden ze základů pozdějšího návrhu změn a optimalizace.

Jednou ze specifických činností pojišťovacího makléře je stanovení hodnoty majetku a to buď v cenách nových nebo reprodukčních a obecných nebo časových. Stanovení hodnoty

majetku a jeho rozmístění je důležitou součástí procesu pro stanovení odpovídajících pojistných částek. Úkolem makléře je zjištění podnikatelských aktivit, způsobu práce a vnitřní organizace firmy.

Makléř musí co nejlépe poznat společnost, pro kterou má navrhnout vhodnou pojistnou ochranu, aby byl schopen:

- správně identifikovat rizika plynoucí z činnosti firmy,
- daná rizika podrobně analyzovat a posoudit jejich závažnost,
- navrhnout opatření pro jejich eliminaci,
- a v závislosti na předchozích krocích navrhnout způsob a rozsah potřebného pojištění včetně nastavení např. spoluúčastí apod.

Po analýze stávající situace, vyhodnocení potřeb týkajících se pojistné ochrany a sestavení vhodné struktury pojištění a její odsouhlasení klientem, osloví makléř pojišťovny s poptávkou po pojištění pro klienta, vypisuje vlastně výběrové řízení. Výběrové řízení musí být vedeno profesionálně a se správným zadáním pro pojišťovny, aby bylo možné porovnání nabídek od oslovených pojišťoven a rozlišení jejich předkládaných návrhů pojištění v písemně zpracovaném porovnání, které je předkládáno klientovi. Tak je zajištěno využití konkurenčního prostředí na trhu ve prospěch makléřova klienta.

Makléř s pojišťovnami vyjednává o nejlepších podmínkách a konečné návrhy spolu s jejich analýzami předloží klientovi v jednom dokumentu spolu se svým doporučením, kterou nabídku upřednostňuje on, z jakých důvodů a jak by na základě nabídek měl být uspořádán pojistný program klienta.

Je nutné zdůraznit, že hlavní slovo při výběru pojišťovny i rozsahu pojistné ochrany má vždy klient. Z jeho strany se mohou objevit ještě dodatečné připomínky nebo požadavky, které makléř předloží zvolené pojišťovně k zapracování. Pokud už ani jedna strana nemá žádné námitky, makléř připraví pojistnou smlouvu k podpisu.

Po jejím podpisu přechází na makléře péče o to, aby pojistná smlouva po celou dobu platnosti odrážela skutečný stav a byla upravována v závislosti na proměně rizik. Pokud dojde ke škodní události, je makléř zástupcem klientových zájmů vůči pojišťovně a musí dbát na to, aby pojišťovna splnila své závazky vůči klientovi bez prodlení a v patřičném rozsahu. [30] [32]

### **3.3.3 Správa pojištění**

Spolupráce pojišťovacího makléře s klientem je založena na dlouhodobé bázi a v průběhu času je nutné některé záležitosti měnit, korigovat a upravovat ve formě dodatků ke smlouvě, např. je třeba do pojištění zařazovat nový a naopak z něj vyřazovat již prodaný nebo nepojišťovaný majetek.

Stav pojistné ochrany je nezbytné průběžně vyhodnocovat a následně provádět nutné změny tak, aby stav odpovídal potřebám klienta v kterémkoliv okamžiku trvání pojištění. Veškerou administrativu s tím spojenou přebírá pojišťovací makléř. Je obvyklé, že se makléř dohodne s klientem na zavedení určitého systému vzájemného upozorňování na probíhající změny na straně klienta třeba prostřednictvím internetu. [30]

### **3.3.4 Likvidace škod**

Jednou z klíčových služeb pojišťovacího makléře je zastupování klienta při jednání s pojišťovnou v případě vzniku škodní události a v asistenci při likvidaci škod. Cílem je zabezpečení administrativní a technické stránky pojistné události a rychlé pojistné plnění v odpovídající výši ze strany pojistitele.

Způsobem, jak tohoto dosáhnout, je vytvoření metodického materiálu, jak postupovat v případě nastání pojistné události. Jsou v něm popsány jednotlivé kroky, které vedou k rychlému a správnému vyřešení příslušné události. Další možností je proškolení těch zaměstnanců klienta, kteří mohou přijít do styku s pojistnými událostmi. Někteří makléři

nabízejí i speciální asistenční služby, kterých mohou zaměstnanci využít v případě, že k pojistné události dojde.

Pojišťovací makléři nabízejí i možnost zajištění právní ochrany v případě soudních nebo jiných sporů s pojišťovnami či jinými partnery klienta, které jsou spojeny s pojištěním klienta nebo jeho zaměstnanců. [30]

### **3.3.5 Odměňování pojišťovacího makléře**

Odměňování makléře probíhá ze strany pojišťovny, se kterou makléřův klient uzavřel smlouvu. Pro pojišťovnu je makléřova odměna součástí jejích obchodních nákladů. V konečném důsledku ji však zaplatí pojistník v rámci pojistného. Pokud se klient rozhodne, že pojistnou smlouvu neuzavře prostřednictvím makléře, který prováděl výběrové řízení a proti kterému nebyly vzneseny v jeho průběhu žádné námitky, musí klient obvykle makléřovi za provedenou činnost zaplatit odměnu, která odpovídá provizi, kterou by dostal od pojišťovny. Tato možnost by měla být ošetřena ve smlouvě mezi makléřem a klientem a měla by být stanovena částka, kterou v takovém případě klient pojišťovacímu makléři vyplatí. [26]

Ne všechny činnosti, které makléř provádí, jsou hrazeny provizí ze strany pojišťovny. Některé nadstandardní služby jsou pro klienty zpoplatněny. Jedná se zpravidla o poradenství v oblastech risk managementu, preventivních opatřeních, bezpečnostních systémů, zpracování analýz krytí rizik, které nutně nesouvisí s uzavřením pojistné smlouvy nebo i podrobný rozbor pojištění, ve kterém makléř hodnotí pojistné částky movitého i nemovitého majetku, jeho zabezpečení, vztahy s dalšími subjekty apod.

## **3.4 Další role pojišťovacích makléřů**

Pojišťovací makléři mohou hrát výraznou roli i v zavádění a aplikování tzv. alternativních financování rizik. Tím, že provádějí komplexní analýzu rizik a vybírají nejvhodnější a také nejvýhodnější pojistnou ochranu, mohou dojít k závěru, že pro klienta není nejvýhodnější

využití pojistného produktu, ale vyplatí se mu využít jeden z moderních způsobů financování rizik, což představuje kombinaci pojišťovacích postupů a modelů kapitálového trhu. Výhodou je, že po důkladné analýze a modelovém prověření, je alternativní financování rizik konstruováno na konkrétní individuální rizika. Toto řešení nabízí nej kvalitnější pojistné krytí při velké úspoře finančních prostředků svázaných s pojištěním nebo přístupu k nim. Nejvíce využívané bývá tzv. úvěrové financování rizik a kaptivní pojišťovny.

Je nutné říci, že tyto způsoby financování jsou vhodné jen pro opravdu velké subjekty, které splňují podmínky určitého objemu výroby, rizik i placeného pojistného. Na českém trhu se jedná zejména o státní podniky nebo o subjekty s významným podílem státu, ale i některé jiné podnikatelské subjekty. Přesto jsou tato alternativní financování rizik právě u státních společností využívána velmi málo. Situace by šla změnit využitím služeb pojišťovacího makléře, který má s těmito metodami zkušenost, protože správné nastavení pojistných programů může na výdajích na pojištění ušetřit u velkých subjektů mnohamilionové částky, které tak mohou být investovány do produkce. Společnosti, které svou velikostí, významem a možnými riziky, spadají do kategorie vhodných pro alternativní financování rizik jsou např. ČEZ, Česká rafinérská, Unipetrol, Moravia Steel, OKD, ČEPRO apod. [19]

### **3.5 Obecné výhody a nevýhody vybraných pojišťovacích zprostředkovatelů**

Jednotlivé kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů se od sebe vzájemně liší svou charakteristikou, podmínkami, které musí ze zákona splňovat, i tím, jaké výhody přináší spolupráce s nimi zájemcům o pojištění. Pro porovnání jsem vybrala vázaného pojišťovacího zprostředkovatele, pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře, tedy zprostředkovatele, kteří mají odlišné požadavky na kvalifikační stupně odborné způsobilosti.

### **3.5.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel**

Spolupráce s vázaným pojišťovacím zprostředkovatelem je vhodná pro klienty (jak jednotlivce, tak podnikatele), kteří již dopředu preferují produkty pojišťoven, které tento zprostředkovatel zastupuje. Jeho služby jsou obvykle pro klienta bezplatné a i jeho omezená nabídka pojištění může být kvalitní.

Na druhou stranu, i když zastupuje více pojišťoven (obvyklé jednu až tři pojišťovny), je výběr produktů, které nabízí omezená a produkty nesmí být vzájemně konkurenční. Ze zákona nemá možnost provádět analýzy pojistných produktů na trhu a je zde riziko závislosti na výši provize a tím ovlivnění při výběru vhodného produktu pro klienta. Nemá možnost inkasovat pojistné ani zprostředkovávat vyplácení pojistného plnění. [20]

### **3.5.2 Pojišťovací agent**

Pojišťovací agent může zastupovat více pojišťoven a produkty, jejichž prodej zprostředkovává mohou být konkurenční. Je vhodný pro klienty – občany i firmy, kteří uvítají širší nabídku produktů a bezplatné služby. Pojišťovací agent může přijímat pojistné a zprostředkovat výplatu pojistného plnění.

Pojišťovací agent může nabídnout pouze omezený výběr produktů, i když v porovnání s vázaným pojišťovacím zprostředkovatelem může být jeho nabídka obohacena o konkurenční produkty. Nemá možnost provádět nezávislé analýzy produktů, a i u pojišťovacího agenta je riziko ovlivnění při výběru vhodného produktu pro klienta výší provize. [20]

### **3.5.3 Pojišťovací makléř**

Pojišťovací makléř jedná na základě smlouvy uzavřené s klientem, a tedy vždy v jeho zájmu. Může provádět analýzy situace klientů i vhodných pojistných produktů a vypisovat

výběrová řízení na pojišťovny, nemá omezenou nabídku produktů. Může přijímat pojistné i zprostředkovávat výplatu pojistného plnění. Poskytuje i poradenské služby.

Obecně není vhodný pro běžnou klientelu z řad občanů, převážná část pojišťovacích makléřů se zaměřuje na firemní klientelu a specializuje se na pojistné produkty pro tyto klienty určené. [20]

Z uvedeného vyplývá, že každá kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů má klientům co nabídnout. Jde jen o to, vybrat si v závislosti na druhu a rozsahu pojištění toho pravého zprostředkovatele, který nejlépe splní klientovi požadavky.

### **3.6 Příklad postupu činnosti pojišťovacího makléře při výběru pojistného produktu**

Makléřská společnost GrECo, International, poradenství pro riziko a pojištění s.r.o. je jedním z nejvýznamnějších pojišťovacích makléřů na českém trhu. Zaměřuje se na oblast průmyslu a obchodu, je členem mezinárodní skupiny GrECo, která má své zastoupení v pěti zemích Evropy. Je členem mezinárodní skupiny makléřů EOS Risq, jejímž prostřednictvím získává i mezinárodní klientelu. Právě postup, jak probíhá zprostředkování pojištění pro zahraničního klienta na území České republiky je popsán níže.

Vše začíná tím, že klient je společnosti GrECo přidělen zahraničním makléřem, který spravuje mateřskou firmu v zahraničí. Spolu s tím, dodá zahraniční makléř pokyny, jaké pojištění má být klientovi v České republice sjednáno, protože většina klientů je pojištěná v rámci mezinárodního programu. K tomu, co lze pojistit v ČR, jsou poskytnuty potřebné informace (např. spoluúčast, limity plnění apod.) nebo je předem určena pojišťovna, u které se má dané riziko pojistit.

Dalším krokem je, že český pojišťovací makléř musí obdržet od klienta plnou moc k zastupování tzv. BORL – Broker of record letter, aby mohl oslovit pojišťovny kvůli nabídkám. K tomu je potřeba také výpis z obchodního rejstříku.



Makléři jsou poskytnuty také stávající pojistné smlouvy od klienta. Ty makléřská společnost prostuduje, aby zjistila, co má klient pojištěno a zda a jakým způsobem by se dala pojistná ochrana zlepšit.

Na základě toho je vypracována poptávka, která je společně s BORL a výpisem z obchodního rejstříku rozeslána na vybrané pojišťovny. Bez těchto dvou dokumentů žádná pojišťovna nabídku pojištění nevyhotoví. Pojišťovny na základě poptávky vypracují své cenové nabídky (někdy pouze indikace). Všechny nabídky jsou následně zpracovány do jednoho dokumentu, tzv. Tenderu.

V tenderu je popsán současný stav klientova pojištění a popis návrhu pojišťovacího makléře. Proveďte se v něm vyhodnocení stavu pojištění, nabídek pojišťoven a je v něm obsaženo i makléřovo doporučení určité pojišťovny.

Celý vypracovaný dokument je poslán klientovi k odsouhlasení a zároveň i pro informaci zahraničnímu makléři. Klient, než odsouhlasí makléřův návrh, vše konzultuje se svou mateřskou společností. Klient má samozřejmě možnost vybrat si jakoukoliv pojišťovnu zahrnutou v tenderu, ale doporučení je napsáno většinou tak, aby si klient vybral přesně tu pojišťovnu, kterou mu měl český makléř na základě pokynů ze zahraničí doporučit. [31]

## **4. POJIŠŤOVACÍ MAKLÉŘ Z POHLEDU KLIENTŮ I** **POJIŠŤOVEN**

### **4.1 Vztah mezi pojišťovacím makléřem a klientem**

Když se zájemce o pojištění rozhodne využít služeb pojišťovacího makléře, má k tomu obvykle několik důvodů. Tím nejpodstatnějším je, že klient chce získat nejvhodnější pojistnou ochranu za rozumné pojistné. Na pojišťovací makléře se obracejí většinou firmy, kde je potřeba provést komplexní analýzu rizik a vybrat ta, která je vhodná pojistit, zvolit vhodnou míru pojištění a vybrat nejlepší produkt na trhu.

Už jen z tohoto krátkého výčtu činností je patrné, že management firmy, který nemá přehled o pojistném trhu ani potřebné znalosti, není schopen toto zajistit. Právě proto služeb pojišťovacích makléřů využívají společnosti, kterým dobrá analýza a dobře nastavená pojistná ochrana může ušetřit nemalé finanční prostředky na placeném pojistném, při zajištění dobré pojistné ochrany proti hrozícím rizikům.

Pojišťovací makléř má odborné znalosti, které jsou ze zákona prověřovány, a má přehled o nabídce pojistných produktů pojistitelů působících na trhu. Na základě znalostí a zkušeností je pojišťovací makléř schopen posoudit, které z analyzovaných rizik je nejvhodnější krýt kterým produktem. Protože makléř je odborníkem ve svém oboru, klient by mu měl důvěřovat a jeho doporučení respektovat.

Nevýhodou přímého způsobu pojištění bez využití služeb pojišťovacího makléře, je to, že se pojistník připravuje o možnost srovnání s konkurenčními pojistnými produkty a tím omezuje svou volbu pojistného programu. Proto je na vyspělých pojistných trzích využití pojišťovacího makléře pro firemní klientelu naprosto samozřejmé.

#### 4.1.1 Výběr pojišťovacího makléře

V současné době jsou výběrová řízení na makléře v drtivé většině vyhodnocována podle ceny. V případě obnovování pojistné smlouvy klienti očekávají, že pojistné bude automaticky sníženo, aniž by pro to byl reálný důvod. Tato nereálná očekávání jsou důsledkem jednak konkurenčního tlaku na trhu a jednak tím, že většina subjektů zastává názor, že pojištění je příliš drahé, pojistitelé vytvářejí vysoké zisky, a tudíž není důvod, proč by sazby klesnout nemohly.

Pokud není možné snížit pojistné sazby, navrhují klienti snížit rozsah krytí možných rizik. Zde dochází ke střetu názorů pojišťovacích makléřů a klientů, kdy každý z nich má rozdílné priority. Makléř navrhuje komplexní, profesionální a mnohdy nákladné řešení, které však plně odpovídá klientovým potřebám. Zájemce o pojištění bere v první řadě v potaz právě tu nákladnost pojistné ochrany, kterou se snaží snížit.

Při výběru pojišťovacího makléře je třeba klást důraz na to, aby zkušenosti, schopnosti a hlavně kapacita makléřské společnosti byly úměrné rozsahu rizik a pojistnému zájmu klienta. Menším firmám může poskytnout zcela adekvátní služby i pojišťovací makléř, který je fyzickou osobou, ale ten samý makléř by rozhodně nestačil na velký subjekt s několika pobočkami. Velké společnosti vyžadují péči makléřských společností, které mají dostatečné odborně technické zázemí. [32]

Pojišťovacího makléře je vhodné vybírat srovnáním několika společností – klasickým výběrovým řízením nebo i na základě věrohodného doporučení či zkušeností. Už při prvním kontaktování makléřské společnosti a poptávání služeb je nutné uvést několik základních informací o zájemci o pojištění, aby si makléř mohl utvořit obrázek o situaci, ve které se potencionální klient nachází, a stanovit základní parametry vhodné pojistné ochrany.

Makléř by měl k dispozici relevantní informace o firmě včetně:

- druhu činnosti, kterou společnost provozuje;
- velikosti (obratu, aktivech),

- údajů o používaných vozidlech – jejich druhu počtu, zda jsou ve vlastnictví zájemce, či leasingové společnosti;
- adres všech poboček,
- současného pojištění, které má klient uzavřeno a celkového pojistného za rok.

Vhodné je připojit i výroční zprávu a odkaz na internetové stránky či online prezentaci společnosti. Makléř potřebuje tyto informace nejen pro poskytnutí služeb, ale také proto, aby se mohl rozhodnout, zda je pro něj zájemce vhodným a zajímavým klientem.

Naopak pojišťovací makléř by měl zájemci poskytnout základní údaje o sobě. Pokud byla makléřská společnost oslovena pro případnou spolupráci, je předpoklad, že zájemce o spolupráci si již zjistil všechny podstatné informace, přesto by měl makléř některé informace v rámci sebe prezentace poskytnout. Tyto by měly obsahovat:

- kontaktní údaje a zástupce pro jednání, číslo registrace u ČNB,
- limit pojištění profesní odpovědnosti a případnou spoluúcast,
- stručnou historii působení na zprostředkovatelském trhu,
- velikost – počet zaměstnanců, objem zprostředkovaného pojistného za poslední rok,
- reference,
- případné specializace na určité oblasti,
- osvědčení o členství v AČPM, pokud je členem.

Makléři by měli mít na paměti, že zájemce se při výběru bude kromě toho, zda je makléř schopen zabezpečit požadovaný rozsah služeb, orientovat také podle profesionality vypracovaných dokumentů a prezentace makléře na internetu. Důležitou roli může hrát také výše pojištění odpovědnosti nebo členství v profesní organizaci a zkušenosti s podobnými zákazníky jako je on.

Po prvotním písemném kontaktu obvykle následuje, zvláště u velkých subjektů s velkým rozsahem krytí rizik, osobní prezentace pojišťovacího makléře u potencionálního klienta. Zástupce makléřské společnosti by měl na této prezentaci vysvětlit:

- jak společnost funguje, zda má nějakou specializaci na určitou oblast pojištění, jaká je filozofie při návrhu pojistného programu, jaké jsou její výsledky;
- se kterými pojišťovnami má makléř nejlepší zkušenosti a proč,
- jak bude probíhat spolupráce se zájemcem jako klientem, měla by být představena i konkrétní osoba, která se o něj bude starat.

Hlavním účelem prezentace by však mělo být definování přínosu pro klienta.

Pokud klient ještě stále není rozhodnut, který pojišťovací makléř mu bude moci poskytnout nejlepší služby, může těm v nejužším výběru zadat vypracování analýzy jeho stávajícího pojištění s návrhem koncepce nového pojistného programu. Návrh by měl obsahovat makléřovo doporučení, co a v jakém rozsahu pojišťovat a pro co je pojištění nevhodné. Analýza tedy neobsahuje nabídky pojišťoven ani kontrolu částek placených za pojištění. Jde o zjištění makléřova pohledu na situaci. [26]

#### **4.1.2 Zahájení činnosti pro klienta**

Poté, co je pojišťovací makléř vybrán, předkládá návrh smlouvy (zprostředkovatelské, mandátní apod.) o vzájemné spolupráci. V této smlouvě jsou stanoveny povinnosti a práva jak makléře, tak klienta. Smlouva by měla dále určovat odměňování makléře i podmínky ukončení vzájemného vztahu. Při uzavření smlouvy pojišťovací makléř obvykle obdrží plnou moc k zastupování klienta, kterou se musí prokazovat při jednání s pojišťovnami, jako jeho zástupce.

Poté, co je uzavřena smlouva, všechny nezbytné dokumenty jsou předány, může makléř začít s analýzou klientových pojistných potřeb. K tomu musí být ze strany klienta poskytnuty makléři všechny nezbytné podklady. Jedině tak může makléř zanalyzovat všechna rizika, která jsou potřeba pokrýt, a vypsát výběrové řízení na pojistitele. [26] [32]

### **4.1.3 Nezávislost pojišťovacího makléře**

Někteří klienti mohou projevit obavu, zda jsou pojišťovací makléři opravdu nezávislí, zda nemají své oblíbené pojišťovny, které se snaží ve svých doporučeních zvýhodnit a zda v jejich rozhodování nehraje roli velikost provize, na kterou mají v případě uzavření pojistné smlouvy od pojišťovny nárok. Tato obava není na místě, protože už ze zákona mají pojišťovací makléři provádět svou činnost s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele a neuvádět nepravdivé, nepodložené, neúplné, nepřesné informace. Navíc musí pojišťovací makléř na vyžádání sdělit zájemci o pojištění způsob svého odměňování.

Další faktor, který makléřům brání nepodloženě favorizovat při své činnosti některou z pojišťoven, je i vysoká konkurence na zprostředkovatelském trhu, kdy by byl díky takovému nekorektnímu jednání značně znevýhodněn. Seriózní makléř by si navíc žádnou takovou vazbu nedovolil ani z etického hlediska, protože by tím utrpěla jeho pověst. Vodítkem, které může svědčit o kvalitách poskytovaných služeb, je členství pojišťovacího makléře v profesní asociaci, což je v České republice Asociace českých pojišťovacích makléřů. Členství přináší klientovi určitou jistotu, že pojišťovací makléř bude dodržovat pravidla a zásady stanovené touto asociací, čímž se snižuje riziko etického a morálního selhání.

Dalším způsobem, jak si pojistit nezaujatost makléře s finančního hlediska, je uzavření dohody s pojišťovacím makléřem, že nebude v daném případě odměňován pojišťovnou, ale že finanční odměnu dostane v dohodnuté výši od svého klienta. Tento způsob odměňování je v Evropě zcela běžný a uplatňuje ho i řada mezinárodních společností působících na našem území. Z pohledu klienta je tento způsob transparentnější a dá se říci, že i logičtější, protože odměnu vyplácí ten, kdo zadával zakázku.[25]

## **4.2 Vztah mezi pojišťovacím makléřem a pojistitelem**

Pro pojišťovny jsou pojišťovací makléři hlavními partnery při jednání o pojištění společností a firem. Jedná se většinou o komplexní a složité pojistné programy, které vyžadují individuální přístup a makléři tak získávají manévrovací prostor, aby pro své

klienty vyjednali co nejlepší podmínky. Pojišťovny se jim snaží vyjít co nejvíce vstříc, protože pojištění podnikatelských subjektů je lukrativní záležitost.

Přesto přizpůsobování podmínek pojištění klientovým požadavkům není neomezené, pojišťovny z některých podmínek nesmí slevit kvůli svým zajistitelům. Pojistitelé se také snaží vybudovat si u makléře dobrou pověst, protože pokud má makléř s určitou pojišťovnou dobrou zkušenost, zařadí ji i příště do výběrového řízení, proto se ho snaží adekvátně odměnit provizemi, které mu za sjednání pojistné smlouvy vyplácí.

V každé pojišťovně je vyčleněno oddělení či úsek, který má v náplni své činnosti jednání s pojišťovacími makléři, např. v České pojišťovně se toto oddělení nazývá Servisní jednotka makléřů. Pracovníci na těchto odděleních mají za úkol zpracovat co nejlepší nabídku pojistné ochrany podle zadání, které jim makléř předá v rámci výběrového řízení.

Často se stává, že čas na zpracování je velmi krátký, jednání s makléřem není vždy jednoduché a od zaměstnanců pojišťovny se očekává bezchybné, rychlé a precizní vypracování nabídky tak, aby nejen splňovala zadaná kritéria, ale navíc byla i cenově konkurenceschopná. Navíc často dochází k nečekaným změnám požadavků ze strany klienta nebo makléře, které musí být neprodleně do nabídky zapracovány. Práce na takovémto oddělení je sice zajímavou, ale zároveň i stresující záležitostí.

Nežádka se stává, že pojišťovací makléři nebo jejich pracovníci se rekrutují ze zaměstnanců té které pojišťovny a pak hrají určitou roli i osobní vztahy. I když rozhodování makléřů by mělo být striktně profesionální a na základě předložených nabídek, stává se, že makléř zvýhodní určitou pojišťovnu tím, že prozradí, jaké podmínky nabídla konkurence. Pojišťovna tedy ví, jak postavit nabídku tak, aby byla stejně výhodná nebo i výhodnější, než konkurenční. Makléř pak klientovi doporučí tu, se kterou má dobré vztahy. Klienta tím sice nepoškodí, někdy mu naopak vyjedná lepší podmínky, ale konkurenční pojišťovny tím určitě znevýhodní. [32]

V následující tabulce jsou pro ilustraci situace na zprostředkovatelském trhu uvedeny obchody realizované členy AČMP podle jednotlivých pojišťoven, které mají sídlo v ČR.

Tabulka č. 4.1 – **Objem obchodů realizovaných členy AČMP v roce 2006 u pojišťoven se sídlem v České republice**

Pojišťovna	Počet pojistných smluv	Předepsané pojistné (v tis. Kč)
Kooperativa, pojišťovna, a.s.	66 198	2 872 111
Česká pojišťovna, a.s.	54 301	2 070 413
Allianz pojišťovna, a.s.	14 943	747 445
Generali Pojišťovna, a.s.	30 619	582 934
ČSOB Pojišťovna, a.s.	11 660	418 102
Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	28 708	345 529
AIG CZECH REPUBLIC pojišťovna, a.s.	1 101	332 693
UNIQUA pojišťovna, a.s.	7 437	288 865

Zdroj: Výroční zpráva AČPM 2006 [online]. [cit. 10. 4. 2008]. Dostupné z: <<http://www.acpm.cz>>

V tabulce je uvedeno prvních osm pojišťoven podle předepsaného pojistného. Rozdíl mezi první a osmou pojišťovnou činí více než dvě miliardy korun. Další pojišťovny v pořadí nedosahují v předepsaném pojistném hranice ani sto milionů z obchodů realizovaných členy AČMP. Celkem bylo členy asociace předepsáno u 35 pojišťoven se sídlem v ČR pojistné ve výši 8, 113 mld. Kč. Z toho na prvních osm v pořadí připadá 7,658 mld. Kč.

Pro srovnání je v tabulce č. 4.2 uvedeno prvních osm zahraničních pojišťoven podle pojistného předepsaného členy AČMP v roce 2006. U zahraničních pojišťoven předepisují členové AČPM daleko menší objemy pojistného v porovnání s českými pojišťovnami. V roce 2006 předepsali u 20 zahraničních pojišťoven 167,4 mil. Kč. Také rozdíly u jednotlivých pojišťoven nejsou tak markantní.



Tabulka č. 4.2 – **Objem obchodů realizovaných členy AČPM u zahraničních pojišťoven v roce 2006**

Pojišťovna	Počet pojistných smluv	Předepsané pojistné (v tis. Kč)
FM Insurance Company Limited	16	80 124
Allianz-Slovenská poisťovna, a.s.	13	23 100
QBE poisťovna, a.s.	31	11 998
Wiener Städtische Allgemeine Versicherung	1	10 000
Golden Arches Insurance Limited	2	7 480
ČSOB poisťovna, a.s.	5	6 443
Altria Insurance (Ireland) Limited	2	5 793
Lloyd's of London	62	5 092

Zdroj: Výroční zpráva AČPM 2006 [online]. [cit. 10. 4. 2008]. Dostupné z: <<http://www.acpm.cz>>

Porovnáním údajů z obou tabulek je jasné, že čeští pojišťovací makléři upřednostňují tuzemské pojišťovny. I když jsou k dispozici pouze údaje členů AČMP, kteří představují 20 % celkového počtu pojišťovacích makléřů, dá se i z tohoto vzorku trhu usoudit na trend platící obecně. Pojišťovací makléři se stále i na otevřeném evropském trhu cítí jistěji v segmentu, který důvěrně znají. [7]

Ve vztahu pojišťovny a makléře jde hlavně o vzájemnou spolupráci. I když by se mohlo zdát, že makléř je tím, kdo má ve vztahu navrch, protože on má hlavní poradní slovo v procesu výběru pojišťovny, není tomu tak úplně. I makléři potřebují pro svou činnost dobré vztahy s pojistiteli, aby mohli co nejlépe vykonávat svoji činnost.

### 4.3 Asociace Českých Pojišťovacích Makléřů

Asociace českých pojišťovacích makléřů je profesní organizace sdružující asi 20 % pojišťovacích makléřů na působících na našem trhu. Byla založena v roce 1994 z iniciativy českých kanceláří mezinárodních makléřských společností, které pocíťovaly, že je potřeba prosazovat společné profesní zájmy, kultivovat zvyklosti a budovat prestiž této v té době nové profese.

V roce 2005 se asociace sloučila s Komorou pojišťovacích makléřů, která byla založena roku 1999 a od té doby na našem území existuje pouze jedna profesní organizace. Na činnosti asociace se mají možnost podílet všichni pojišťovací makléři, pokud jsou právníckými osobami.

AČMP spatřuje své poslání hlavně v oblastech:

- **legislativy** – je připomínkovým místem pro návrhy právních norem z oblasti pojišťovnictví, významně se podílela na přípravě zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a rovněž se podílela na podobě a obsahu směrnice EU o zprostředkování pojištění;
- **etiky** – asociace důsledně po svých členech vyžaduje dodržování kodexu etiky, který upravuje chování makléřů obecně, ve vztahu ke klientům i pojišťovnám, i chování jejich zaměstnanců;
- **vzdělávání** – organizování různých přednášek a seminářů pro pojišťovací makléře a každý rok pořádání konference na určité specializované téma;
- **odborných otázkách profese** – ve spolupráci s ČAP byly vypracovány pojistně-technické parametry pro vypracování nabídky pojistné smlouvy, což usnadňuje sjednávání těchto smluv. Je nutné však dodat, že tyto parametry jsou vhodné spíše pro velká a střední rizika a vždy musí být přizpůsobena konkrétnímu případu pojištění;
- **publicity** – asociace se snaží prostřednictvím denního tisku i článků v odborných periodikách o určitou osvětu a informovanost veřejnosti a hlavně zákaznické sféry v otázkách pojišťovnictví;
- **mezinárodních kontaktů** – AČPM je od roku 1998 členem BIPAR – Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů, což znamená, že může využívat informací, které BIPAR poskytuje, ale může se i podílet na tvorbě příslušné legislativy EU. AČMP je členem i dalších dvou mezinárodních organizací – Světové federace pojišťovacích zprostředkovatelů WFII a Partnerů zprostředkovatelů POI. Zároveň má dobré bilaterální kontakty s asociacemi z Polska, Slovenska a Maďarska.

Členství v asociaci přináší pojišťovacímu makléři řadu výhod jako je:

- účast na rozhodování při tvorbě legislativy,
- zvýhodnění při vzdělávacích akcích pořádaných asociací,
- větší možnost spolupráce se zahraničními společnostmi nebo
- využití obsáhlého zdroje informací včetně databází dokumentů a formulářů pojišťoven.

Kromě těchto výhod je členství v asociaci určitou prestiží, která má vliv na klienty při výběru pojišťovacího makléře a je zárukou, že makléř se zavázal jednat v souladu se stanovami AČPM a s Kodexem etiky.

Řádným členem AČPM se může stát právnická osoba, která:

- je jako pojišťovací makléř zapsána v registru pojišťovacích zprostředkovatelů,
- působí na českém trhu jako pojišťovací makléř alespoň 3 roky,
- nejméně jeden člen managementu nebo zaměstnanec má pětiletou praxi v pojišťovnictví,
- více než 50 % příjmů realizuje ze zprostředkování pojištění.

Pojišťovací makléři – fyzické osoby, právnické osoby nesplňující podmínky pro řádné členství, pojišťovací makléř z jiného státu EU registrovaný jako pojišťovací makléř u ČNB nebo instituce, která má svou činnost blízko k oboru pojišťovnictví, nemohou být řádnými členy asociace, ale mohou se stát přidruženými členy AČPM.

AČPM vyhlašuje každoročně anketu Pojišťovna roku, která se za dobu, co je vyhlašována, stala v České republice prestižní záležitostí. Pojišťovnou za rok 2006 se stala Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s., která předstihla giganty na trhu jako je Kooperativa, pojišťovna, a.s., která získala v minulých ročnících titul celkem čtyřikrát a jako Česká pojišťovna, a.s., která si titul odnesla dvakrát.

Výsledky se vyhlašují v několika kategoriích, přičemž pro makléře samotné jsou nejzajímavější kategorie Pojištění průmyslu a podnikatelů (na prvním místě se umístila

Kooperativa, na druhém Česká pojišťovna) a kategorie spolupráce s makléři (vítěz Kooperativa následována Generali Pojišťovnou).

Anketa Pojišťovna roku má za úkol rozšířit obchodní vztahy mezi pojišťovacími makléři a pojišťovnami o partnerský rozměr, upevnit komplikované vztahy a vytvořit určité společenství subjektů pojistného trhu, které má společné cíle, kterými jsou především:

- uspokojení pojistných potřeb občanů, podnikatelských subjektů a institucí,
- skvělý servis pojistníkům,
- předcházení škodním událostem a
- uspokojivý finanční přínos.

Je v zájmu jak pojišťovacích makléřů tak i pojišťoven a jejich klientů, aby se tyto cíle dařilo plnit. [26][27]

## **5. POSTAVENÍ POJIŠŤOVACÍCH MAKLEŘŮ NA ČESKÉM POJISTNÉM TRHU**

### **5.1 Význam pojišťovacích makleřů**

V dnešním světě vznikají nejrůznější pojistné události, které se v minulosti nevyskytovaly, nebo alespoň ne v takové míře. Novou hrozbou jsou teroristické útoky, přírodní katastrofy a jevy související se změnou klimatu, ale i třeba onemocnění, která ovlivňují život a turistiku v rozsáhlých oblastech jihovýchodní Asie. Tyto události ovlivňují ekonomiky zasažených zemí i jednotlivé subjekty v nich, ale i mimo ně. Možností, jak se chránit proti katastrofálním dopadům, je pojištění.

Pojišťovny i zajišťovny reagují na nově vzniklé situace přísnějším výběrem rizik, která budou kryt, a také určením rozsahu příslušného krytí. Zároveň dochází ke specializaci na určitá rizika, takže některé pojišťovny mají lepší pojištění majetku, jiné života. V praxi se stává, že si riziko, které je pro jednu pojišťovnu příliš velké, rozdělí více pojišťoven a vzniká soupojištění, které je třeba sjednat, smluvně ošetřit a zrealizovat. Dojde-li k pojistné události, je třeba ji likvidovat, což je v případě soupojištění složitější. V této situaci je pojišťovací makleř nepostradatelný. [19]

Stejně tak je nepostradatelný při pojišťování komplikovaných rizik, nebo těch rizik, která vyžadují speciální pojistné produkty, které nejsou na pojistném trhu úplně běžné. V tom případě je pojišťovací makleř schopen takový produkt najít, protože má k dispozici celý evropský pojistný trh, na kterém by se běžný uživatel orientoval jen těžko. I v tom je jeho nezastupitelná funkce.

### **5.2 Současná situace na pojistném trhu v ČR**

Český pojistný trh zažívá v posledních letech určitou stagnaci, kdy předepsané pojistné sice roste, ale nárůst není zdaleka takový, jaký by mohl, vzhledem k nenasycenosti českého trhu v porovnání s vyspělými trhy např. v západní Evropě, být.

Tabulka č. 5.1 ukazuje vývoj předepsaného pojistného za posledních šest let.

Tabulka č. 5.1 – Vývoj objemu předepsaného pojistného v ČR (v tisících Kč)

Pojištění	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Životní	34 036 346	41 128 802	44 201 009	44 954 269	47 233 389	53 864 836
Neživotní	56 624 001	64 817 070	68 377 194	72 125 154	74 889 748	76 404 485
Celkem	90 660 347	105 945 872	112 578 203	117 079 423	122 123 137	130 269 321

Zdroj: Vývoj objemu předepsaného pojistného v ČR [online]. [cit. 3. 3. 2008]. Dostupné z:

<<http://www.cap.cz>>

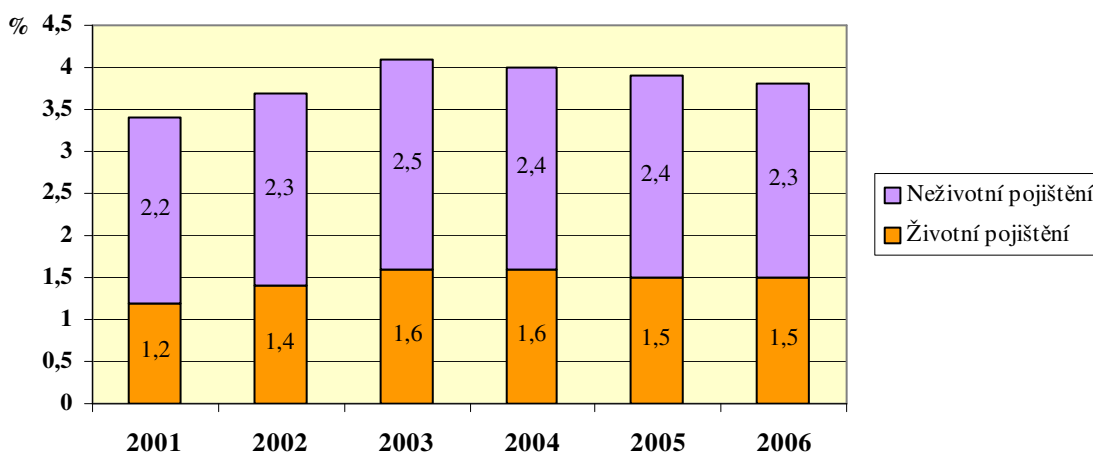
Z uvedených hodnot vyplývá, že v roce 2007 došlo k mírnému zrychlení růstu předepsaného pojistného u životního pojištění oproti minulým letům. Přes toto zlepšení stále zaostáváme za rozvinutými pojistnými trhy v západní Evropě, kde životní pojištění předčí pojištění neživotní. [8] [27]

V České republice stále ještě přetrvává povědomí, že životní pojištění je spíše jakýsi investiční či spořicí nástroj, ale není vnímáno jako nástroj krytí rizik. I to je důvodem, proč trh životního pojištění neprožívá dynamičtější rozvoj. Lidé, kteří si životní pojištění chtěli pořídit, si ho už založili a ostatní hledají jiné cesty, jak zhodnotit své prostředky.

Zde je prostor pro pojišťovací zprostředkovatele, kteří by měli vysvětlit hlavní význam tohoto druhu pojištění, aby o něj znovu u klientů vzbudili zájem. Neživotní pojištění stále životní pojištění převyšuje i přes to, že v posledním roce neživotní pojištění mělo zhruba třikrát menší meziroční procentní nárůst předepsaného pojistného než pojištění životní. [14]

Potvrzuje to i následující graf, který znázorňuje, jaký byl procentní podíl předepsaného pojistného životního a neživotního pojištění na hrubém domácím produktu.

**Graf č. 5.1 - Podíl předepsaného pojistného na GDP v letech 2001 - 2006 (v %)**



Zdroj: *Doplňující přílohy ke Zprávě o výkonu dohledu nad finančním trhem 2006 za oblast pojišťovnictví* [online]. [cit. 4. 4. 2008]. Dostupné z: <<http://www.cnb.cz>>

Podíl předepsaného pojistného na hrubém domácím produktu v posledních letech nejenže stagnuje, ale dokonce klesá. V roce 2006 tento podíl spadl až na 3,8 %, což je nejmenší hodnota od roku 2002. K 30. 9. 2007 byl podíl předepsaného pojistného na GDP 3,9 %, což znamená zastavení klesajícího trendu. Stejně je ale výše tohoto podílu zhruba poloviční v porovnání s průměrnou hodnotou v EU, která dosahuje 8,8 %. [11]

V roce 2006 působilo na českém pojistném trhu 49 pojišťoven, ve třetím čtvrtletí se jejich počet zvýšil na 52. Když porovnáme předepsané pojistné s počtem pojišťoven, dojdeme k závěru, že český trh se nachází v situaci, kdy nabídka pojištění převyšuje poptávku. Kromě toho Česká národní banka eviduje přes 500 pojišťoven a poboček, které projevíly zájem provozovat činnost na našem území. Z toho vyplývá, že konkurence na našem pojistném trhu se neustále zvyšuje a to navzdory tomu, jakých výsledků je v pojišťovnictví dosahováno. [28]

Proto vzrůstá význam pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří mohou ovlivňovat případné zájemce o pojištění tím, že jim poskytnou kvalitní služby a tím zvýší počet uzavřených pojistných smluv a také tím, že zprostředkovatelé v postavení pojišťovacích agentů a makléřů mají možnost vybrat ten nejlepší a nejvhodnější produkt na trhu a tím ovlivňují výsledky samotných pojišťoven.

### **5.3 Pojišťovací makléři na zprostředkovatelském trhu**

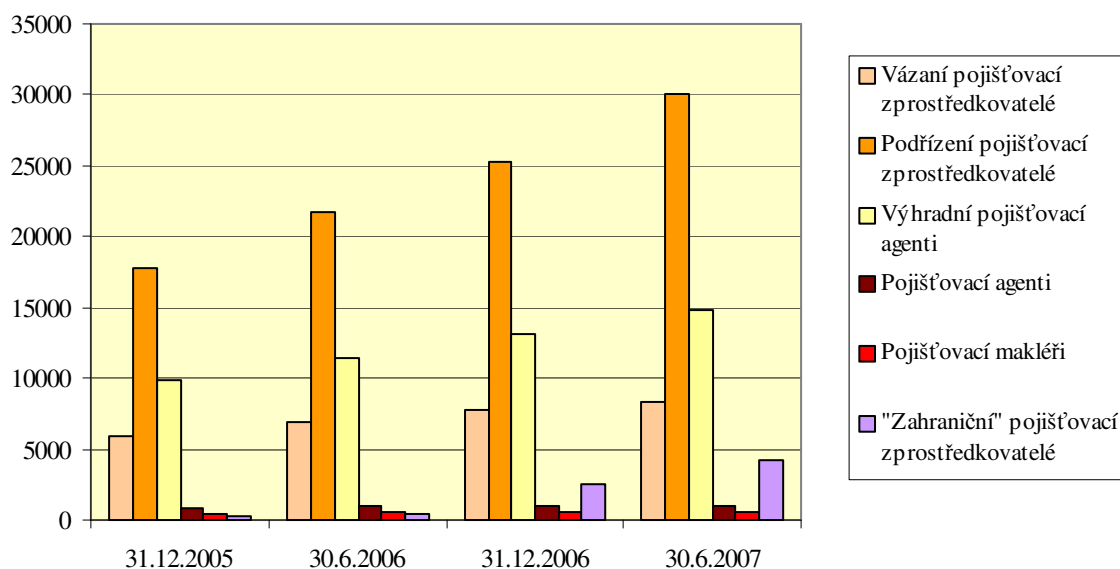
Pojišťovací makléři jsou specifickou skupinou mezi pojišťovacími zprostředkovateli. Nejsou jen zprostředkovateli pojištění, ale jsou zároveň i analytici, vyhodnocovateli, vyjednávači, poradci, konzultanty a obchodníky. Jejich činnost obsahuje mnoho různých aktivit, což je náročné jak na čas, tak hlavně na potřebné znalosti a schopnosti, které makléřům nesmějí chybět.

O náročnosti této profese vypovídá i fakt, že v současné době působí na českém zprostředkovatelském trhu kolem 60 tisíc pojišťovacích zprostředkovatelů, z toho 566 pojišťovacích makléřů, což je méně než 1 % z celkového počtu zprostředkovatelů.

Konkurence na zprostředkovatelském trhu stále roste i díky vstupu zahraničních zprostředkovatelů na český trh. Českým pojišťovacím zprostředkovatelům se otevřela cesta na evropský trh, nicméně nic to nemění na faktu, že konkurence na tuzemském trhu se zostřejuje. Počty zprostředkovatelů v jednotlivých postaveních a jejich vývoj znázorňuje graf č. 5.2.



**Graf č. 5.2 - Vývoj počtu pojišťovacích zprostředkovatelů podle jednotlivých postavení na českém zprostředkovatelském trhu**



Zdroj: Zprávy o vývoji finančního trhu v roce 2006 a v prvním pololetí roku 2007 [online]. [cit. 12. 1. 2008].

Dostupné z: <<http://www.mfcr.cz>>

Z grafu je jasné, že na zprostředkovatelském trhu působí nejvíce zprostředkovatelů v postavení podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, kteří vykonávají činnost buď pro (výhradní) pojišťovací agenty nebo pojišťovací makléře. Z toho vyplývá, že pojišťovací makléři fungují i jako poskytovatelé práce a jsou důležitou součástí ekonomiky. [9] [10]

V pololetí roku 2007 bylo v registru vedeném ČNB zapsáno 571 pojišťovacích makléřů, což nepředstavuje výrazný nárůst oproti konci roku 2006. I to, že počet pojišťovacích makléřů roste mírným tempem, ukazuje na náročnost činnosti zprostředkovatelů v tomto postavení. Počty pojišťovacích makléřů na českém zprostředkovatelském trhu ukazuje následující tabulka.

Tabulka č. 5.2 – Vývoj počtu pojišťovacích makléřů od 31. 12. 2005 do 30. 06. 2007

Pojišťovací makléři	Datum			
	31. 12. 2005	30. 06. 2006	31. 12. 2006	30. 06. 2007
Právnícké osoby	356	392	407	431
Fyzické osoby	125	131	132	140
Celkem	481	523	539	571

Zdroj: Zprávy o vývoji finančního trhu v roce 2006 a v prvním pololetí roku 2007 [online]. [cit. 12. 1. 2008].

Dostupné z: <<http://www.mfcr.cz>>

Z tabulky jasně vyplývá, že pojišťovací makléři jsou v naprosté většině právníckými osobami, což u ostatních pojišťovacích zprostředkovatelů (snad kromě pojišťovacích agentů) je přesně naopak. [9] [10]

Je to dáno samotnou podstatou činnosti pojišťovacích makléřů, kdy právě oni provádějí celý komplex činností vedoucí k výběru té nejvhodnější pojistné ochrany pro klienta a k tomu využívají celé týmy lidí, kteří se specializují na jednotlivé činnosti nebo dostupné produkty na trhu.

Dalším faktorem je, že mnozí pojišťovací makléři patří do mezinárodních finančních skupin, které působí na trzích v celé Evropě.

Přes fakt, že v České republice působí přes 570 zprostředkovatelů v postavení pojišťovacího makléře, můžeme říct, že makléřský trh je ovládán několika málo hráči, kteří si mezi sebe rozdělují drtivou většinu spravovaného pojistného. [22]

Podle Pavla Moudrého, jednatele GrECo, International, poradenství pro riziko a pojištění s.r.o., se trh dělí na: „omezenou skupinu čtyř až pěti velkých makléřů, kteří ovládají téměř dvě třetiny makléřského trhu, a dalších zhruba 300 makléřů, kteří se dělí o zbytek“<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Kafkova Praha si potrpí na paradoxy. I v pojišťovacím trhu [online]. [cit. 21. 10. 2007]. Dostupné z: <<http://hn.ihned.cz>>

Tito velcí hráči ovládající trh jsou uvedeni v tabulce č. 5.3.

Tabulka č. 5.3 – **Největší makléřské společnosti působící na českém trhu**  
(podle objemu předepsaného pojistného za rok 2006)

Pojišťovací makléř	Předepsané pojistné (v tis. Kč)
RENOMIA, a. s.	2.000.000
Aon Stach Group	1.943.889
MARSH, s. r. o.	1.242.692
GrECo, International	1.080.000
CAC pojišťovací makléřská spol. s r. o.	900.000

Zdroj: Výroční zpráva AČPM 2006 [online]. [cit. 10. 4. 2008]. Dostupné z: <<http://www.acpm.cz>>

Z údajů v tabulce je zřejmé, že i mezi špičkou mezi makléřskými společnostmi je značný rozdíl. Mezi prvním a pátým tento rozdíl činí více než jednu miliardu korun v předepsaném pojistném. [7]

I tyto největší společnosti procházejí neustálým vývojem a dochází mezi nimi k přerozdělování trhu. Došlo ke sloučení původně samostatných subjektů Aon a Stach do jedné společnosti, čímž došlo k významnému posílení jejího postavení na trhu a to zejména v oblasti mezinárodních pojistných programů.

Společnost RENOMIA, a. s. si udržuje téměř monopolní postavení v oblasti pojištění organizací, které jsou částečně nebo zcela vlastněny státem, což jí pomáhá k vysokým číslům, kterých dosahuje v předepsaném pojistném.

Naopak společnost MARSH, s. r. o. zaznamenala v roce 2006 určité problémy, což vedlo k oslabení postavení v rámci mezinárodních pojistných programů, kdy došlo k převzetí jejich části konkurencí a došlo dokonce k odtržení části bývalých pracovníků této společnosti, kteří si založili vlastní makléřskou firmu.

GrECo Int. se nadále soustředí na rozvoj a zavedení nových a sofistikovaných pojistných produktů, které vyžadují určitou specializaci a know-how. [24]

Od roku 2005 dochází v důsledku konkurenčního boje na pojistném trhu k poklesu pojistných sazeb, zejména u pojištění majetku. Zdálo by se, že tato situace nahrává pojistníkům, kteří za pojistnou ochranu platí méně. Situace má však i druhou stránku.

Pojistitelé, kteří inkasují čím dál menší pojistné, mohou tento finanční pokles pocítit na nižší tvorbě rezerv na likvidaci škod, zprostředkovatelé a tedy i makléři na tom, že nebudou mít prostředky na dostatečný počet kvalifikovaných lidí. Ve finále se tak zdánlivá výhoda může obrátit proti poškozeným, kdy pojistitelé budou v závislosti na nižších sazbách pojistného nabízet nižší kompenzace nebo zpřísní požadavky na dokumentaci a makléři nebudou moci v dostatečné míře zastupovat klienta díky nedostatečným prostředkům.

Situace na trhu způsobuje, že výnosy z činnosti pojišťovacích makléřů se snižují, ale náklady naopak rostou. To nahrává velkým makléřským společnostem, které nadále posilují svou pozici a získávají větší podíl na trhu. Trh je tedy v situaci, kdy velké společnosti rostou a malí makléři se naopak zmenšují. Klesající sazby pojistného tedy mají nepřímo za následek, že velcí klienti si vybírají z menšího počtu pojišťovacích makléřů, což ve finále může vést ke snížení konkurence. [22]

Mnohé makléřské společnosti jsou členy mezinárodních skupin a sdružení pojišťovacích makléřů a prostřednictvím tohoto členství získávají i zahraniční klienty přicházející do České republiky.

## **5.4 Změny v trendu chování zájemců o pojištění**

U českých zájemců o pojištění se už léta projevuje přetrvávající konzervatismus a určitá nedůvěra k novým a neznámým postupům, produktům nebo distribučním kanálům. Je to dáno jistou tradicí a také malou informovaností. Klienti jsou zvyklí nechat se přesvědčit pojišťovacím zprostředkovatelem, než aby si sami potřebné informace zjistili po telefonu

či na internetu. Hlavní roli hraje to, že pokud je něco nejasného, mohou si při osobním kontaktu s „odborníkem“ nechat věc podrobně vysvětlit, a také nedůvěra v informační technologie, zejména týkajících se způsobu platby pojistného. Není neobvyklá situace, kdy si klient najde pojistný produkt na internetu a stejně zamíří do pobočky pojišťovny případně za svým zprostředkovatelem a tam smlouvu uzavře. [23] [12] [20]

Jak ale naznačují průzkumy ze zahraničí, kde ke změně chování klientů už pomalu dochází, v budoucnu by i u nás vše mohlo vypadat jinak. Klienti pojišťoven jsou stále informovanější a jsou mnohem ochotnější změnit svou pojišťovnu nebo i pojišťovacího makléře, pokud se na trhu vyskytne zajímavější konkurenční nabídka. Dosud je pro českého klienta charakteristická jistá setrvačnost a neochota měnit poskytovatele pojistných služeb.

V budoucnosti budou sami klienti aktivní ve vyhledávání optimálních produktů, budou ochotní měnit poskytovatele služeb a jejich loajalita se sníží. Ten, kdo zachytí tuto změnu trendu, z ní může získat výhodu v podobě získání nových klientů. Vítězem bude ten, kdo pomocí implementace moderních technologií dokáže efektivně oslovit a získat klienty. [12]

## **5.5 Alternativní distribuční kanály prodeje pojištění**

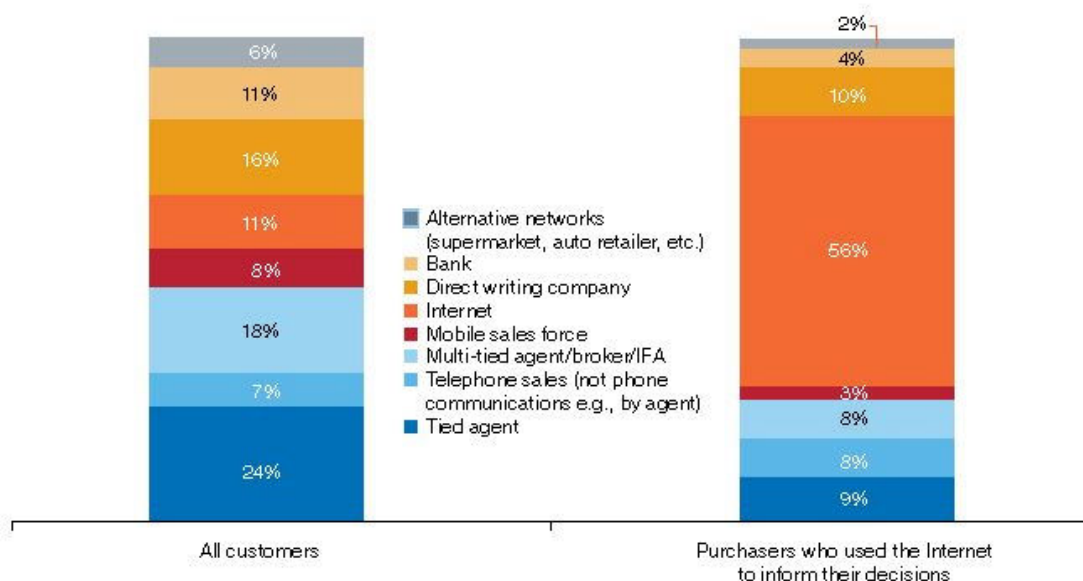
Hlavní roli v tomto vývoji budou mít alternativní distribuční kanály, především internet a sjednání pojištění po telefonu, ale i využití prodeje v supermarketech nebo u prodejců automobilů. Z výzkumu provedeného v deseti evropských zemích vyplynulo, že 28 % dotázaných uvedlo, že mají v úmyslu během následujících tří let uzavřít životní pojištění on-line. V oblasti neživotního pojištění to bylo plných 34 %. I když tento trend k nám dorazí se zpožděním a vzít v úvahu se musí vzít i fakt, že ne všichni klienti mají dostatečný přístup k on-line pojištění, měli by se na něj pojišťovny a zprostředkovatelé připravit.

Následující graf ukazuje výsledky průzkumu provedeného společností Capgemini v deseti různých evropských zemích mezi zájemci o pojištění. Předmětem výzkumu bylo, jaké

distribuční kanály využívají pro uzavření pojištění. Porovnávání byli klienti, kteří využívají internet k získání informací o pojistných produktech se všemi klienty celkově.

Cílem průzkumu bylo zjistit, jak moc se liší využívané distribuční kanály u aktivních uživatelů internetu a normálními zájemci o pojištění a jaký to může být vliv na situaci na trhu.

**Graf č. 5.3 – Využití distribučních kanálů klienty využívajících internet k získání informací s porovnáním se všemi pojistníky (v %)**



Source: Capgemini analysis, 2007.

Zdroj: *World Insurance Report 2008* [online]. [cit. 2. 4. 2008]. Dostupné z: <<http://www.capgemini.com>>

Výsledky byly jednoznačné. Klienti, kteří využili internet k vyhledání informací o pojištění, ho využívají i k uzavření pojistné smlouvy. Celých 56 % využilo k uzavření smlouvy internet, což je pětikrát více ve srovnání se všemi uživateli.

Zajímavým zjištěním bylo, že zatímco klienti jako celek využili k uzavření pojistných smluv z 18 % pojišťovací agenty, makléře nebo finanční poradce, u těch, co k získání informací využívají internet došlo k 10% poklesu ve využití tohoto distribučního kanálu. U pojišťovacích zprostředkovatelů vykonávající činnost pouze pro jednu pojišťovnu byl tento pokles ještě markantnější – a to o 15 %. I když by se z toho dalo soudit na snížení

významu pojišťovacích zprostředkovatelů, není tomu tak. Alespoň u makléřů ne. V případě velkých rizik, kdy je makléři prováděna celková analýza rizik, jejich činnost internet nenahradí. [12]

I když si klienti budou schopni najít všechny informace, porovnat nabídky na trhu, tak u komplikovanějších produktů nebo komplexnější pojištění ochrany budou potřebovat odborníka, který dokáže nejprve zanalyzovat jejich potřeby pojištění a z široké a stále produktově profilované nabídky produktů vybrat ten nejvhodnější s ohledem na klientovi zvyklosti a potřeby. A tuto funkci bude jako dosud plnit pojišťovací makléř. Rozvoj nových distribučních kanálů by měl jít tedy ruku v ruce s těmi klasickými a měly by se vzájemně doplňovat.

Význam pojišťovacích makléřů je i v podpoře zavádění nových pojišťovacích produktů ze zahraničí na český trh. Tím, že makléři spolupracují i se zahraničními pojišťovnami nebo jsou součástí mezinárodních makléřských společností, mají možnost na českém trhu zavádět nové pojišťovací produkty. Je otázkou, nakolik se tak skutečně děje. Například i významná makléřská společnost GrECo, která je členem mezinárodní holdingové skupiny a má nejlepší možnosti zahraničních pojišťovacích produktů využívat, přiznává, že se tomu tak neděje a pro své klienty využívá tuzemskou nabídku pojišťovacích produktů. Na druhou stranu existují makléřské společnosti, které se specializují na zprostředkování prodeje produktů, které na tuzemském trhu dostupné nejsou.

## **5.6 Upevnění pozice pojišťovacích makléřů na trhu**

Kromě nových trendů v chování zájemců o pojištění, které se začínají objevovat v západních zemích Evropy, a využívání alternativních distribučních kanálů v podobě internetu, prodejců automobilů, možnosti sjednání pojištění např. v supermarketu či po telefonu, budou pozici pojišťovacích makléřů na trhu ovlivňovat i nízké pojistné sazby.

Nízké pojistné sazby pojištění jsou ovlivňovány rostoucí konkurencí pojišťoven hlavně v oblasti pojištění podnikatelských rizik po vstupu ČR do EU a také několikaletým

bezškodním průběhem, kdy od povodní v roce 2002 nedošlo k větší škodní události, která by zasáhla větší počet podnikatelských subjektů.

Díky nízkým pojistným sazbám, roste tlak na nezvyšování provize pojišťovacích makléřů, takže při dnešních zvyšujících se cenách, zůstává jejich odměna v podstatě stejná. To může mít za následek, že hlavně u komplexního pojištění velkých podnikatelských rizik se bude snižovat počet makléřů, kteří budou schopni toto pojištění zprostředkovat, a to hlavně kvůli nákladům na počáteční analýzu rizik.

Cestou, jak se prosadit ve stále rostoucí konkurenci, je odlišit se od ostatních. Už v dnešní době se některé makléřské společnosti specializují např. na pojistné produkty zahraničních pojišťoven, které české pojišťovny nenabízejí nebo na úzkou oblast rizik, jejichž pojištění zprostředkovávají, jako jsou například pojištění informačních technologií, pohledávek, dopravy, průmyslových nebo zemědělských rizik apod. Také poskytování některých nadstandardních služeb v oblasti poradenství či risk managementu napomůže k profilaci makléřské společnosti a tím odlišení se od průměru, což je důležité.

Další možností, jak si upevnit postavení na trhu, je stát se členem zahraniční skupiny nebo sdružení pojišťovacích makléřů. Spolupráce mezi členy sdružení jim přináší klienty ze zahraničí hledající pojištění v České republice, ke kterým by se za normálních okolností nedostali. Také členství v Asociaci českých pojišťovacích makléřů může pomoci ke zviditelnění makléřských společností u potencionálních klientů.



## 6. ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo provést analýzu specifik v činnosti pojišťovacího makléře, jeho působení na zprostředkovatelském trhu, význam pro klienta i pojistitele a jeho změna s ohledem na možné změny podmínek na trhu v budoucnu. K dosažení tohoto cíle jsem použila metody popisné, statistické a analytické.

Pojišťovací makléři jsou nezastupitelnou kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů nejen na českém pojistném trhu. Poskytují svým klientům komplexní služby od prvotní analýzy klientovi situace a nastavení vhodného pojistného programu, přes výběr a doporučení pojišťovny, správu pojištění, kdy zajišťuje, aby pojistná ochrana odpovídala vždy aktuálním potřebám klienta, až po vyřízení likvidace případné škody. Navíc jsou ve svých doporučeních nezávislí na pojišťovnách, takže klient si může být jistý, že makléř jedná v jeho prospěch.

Pojišťovací makléři většinou zprostředkovávají pojištění pro firmy a hlavně velké podnikatelské subjekty s komplikovanými potřebami pojistné ochrany, kdy management firem není schopen hrozící rizika zanalyzovat a už vůbec není schopen navrhnout nejvhodnější a nejvýhodnější strukturu pojistné ochrany, protože k tomu nemá potřebné znalosti, ani vybrat vhodný pojistný produkt, protože se neorientuje v nabídkách pojišťoven. Navíc je makléř schopen klientovi vyjednat u pojišťovny lepší podmínky, než kdyby si klient sjednával pojištění přímo.

Pojišťovací makléři musí mít i korektní vztahy s pojistiteli, musí se orientovat v jejich nabídkách produktů, aby byli schopni vybrat ty nevhodnější pro klienty. K dobrým vztahům mezi pojišťovnami a makléři přispívá i Asociace českých pojišťovacích makléřů, jejímiž členy je asi 20 % všech makléřů na našem trhu.

Na českém zprostředkovatelském trhu působí v současnosti šedesát tisíc pojišťovacích zprostředkovatelů, z toho jen přes 560 pojišťovacích makléřů, ze kterých je většina právnickými osobami. Českému trhu dominují čtyři nejsilnější pojišťovací makléři, jejichž

objem předepsaného pojistného přesahuje jednu miliardu korun. Je zajímavé, že každý z těchto makléřů se zaměřuje na jiný segment trhu.

Konkurence na českém pojistném trhu se po vstupu do Evropské Unie značně zvýšila, hlavně v oblasti pojištění podnikatelských rizik. To má za následek pokles pojistných sazeb a „cenovou válku“ mezi pojišťovnami. Na to doplácí i pojišťovací makléři, kdy při dnešním zvyšování cen jejich provize zůstává stejná.

Navíc v zemích západní Evropy se začíná projevovat změna chování spotřebitelů a využívání alternativních distribučních kanálů jako je internet, pojištění po telefonu apod. Je otázka, zda a kdy k nám tento trend dorazí a jak se projeví na využívání služeb pojišťovacích zprostředkovatelů. Vzhledem k tomu, že zájemci o pojištění jsou v České republice konzervativní a klienti pojišťovacích makléřů mají většinou tak specifické potřeby, je předpoklad, že pozici pojišťovacích makléřů na trhu by trend neměl výrazněji ovlivnit.

Největší tlak tudíž na pojišťovací makléře vytváří vzrůstající konkurence, které musí makléři čelit. Aby se na trhu dokázali prosadit, je nutné, aby se odlišili od konkurence. Možností je specializovat se na zprostředkování pojištění úzkých okruhů rizik, nabízení nadstandardních služeb nebo rozšíření svých aktivit do zahraničí a spolupráce se zahraničními makléřskými společnostmi.

## Seznam použité literatury

- [1] ADOLT, J. a SUCHÁNEK P. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-096-3.
- [2] BÖHM, A. *Ekonomika řízení pojišťoven v podmínkách po vstupu České republiky do Evropské unie*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-020-3.
- [3] DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2005. ISBN 80-86119-92-0.
- [4] RYSKOVÁ S. Bezzubá regulace. *Ekonom*. Praha: Economia, 2007, roč. 51, č.10, s. 76-77. ISSN 1210-0714.
- [5] VÁVROVÁ E. a STOJAROVÁ Š. *Specifika řízení vztahů se zákazníky v pojišťovnictví*. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně, 2003.
- [6] Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů
- [7] *Výroční zpráva Asociace českých pojišťovacích makléřů 2006* [online]. [cit. 30. 10. 2007]. Dostupné z: <<http://www.acpm.cz>>
- [8] *Výroční zpráva České asociace pojišťoven 2006* [online]. [cit. 5. 11. 2007]. Dostupné z: <<http://www.cap.cz>>
- [9] *Zpráva o vývoji finančního trhu v roce 2006* [online]. [cit. 5. 2. 2008]. Dostupné z: <<http://www.mfcr.cz>>
- [10] *Zpráva o vývoji finančního trhu v 1. pololetí roku 2007* [online]. [cit. 5. 2. 2008]. Dostupné z: <<http://www.mfcr.cz>>
- [11] *Doplňující přílohy ke Zprávě o výkonu dohledu nad finančním trhem 2006 za oblast pojišťovnictví* [online]. [cit. 5. 11. 2007]. Dostupné z: <<http://www.cnb.cz>>
- [12] *World insurance report 2008* [online]. [cit. 5. 11. 2007]. Dostupné z: <<http://www.capgemini.com/wir08>>
- [13] LÍVA V. *Jakou má úlohu makléřská společnost na pojistném trhu* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://www.aktualne.centrum.cz>
- [14] RYSKOVÁ S. *Generace na odstřel* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <<http://www.investujeme.cz>>

- [15] *Skončí v Čechách pojišťovací agenti?* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://fincentrum.idnes.cz>
- [16] *Zájemci o pojištění budou lépe chráněni* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://ihned.cz>
- [17] VACHEK, M. *Regulace pojišťovacích agentů na obzoru* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://aktualne.centrum.cz>
- [18] *Žalujte pojišťovnu za špatnou radu* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://fincentrum.idnes.cz>
- [19] *S čím se potýká pojišťovací makléř* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://idnes.cz>
- [20] *Pojišťovací makléři: ano, či ne?* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://fincentrum.idnes.cz>
- [21] BUŘÍK L. *Počet prodejců pojištění roste* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://www.finance.cz>
- [22] Pavel Moudrý: *Prostředky vložené do pojištění firmy mohou zůstat v oběhu* [online]. [cit. 20. 10. 2007]. Dostupné z: <http://ihned.cz>
- [23] *Cesty ke klientům vedou všemi směry* [online]. [cit. 21. 10. 2007]. Dostupné z: <http://ihned.cz>
- [24] *Kafkova Praha si potrpí na paradoxy. I v pojišťovacím trhu* [online]. [cit. 21. 10. 2007]. Dostupné z: <http://hn.ihned.cz>
- [25] KREJČÍŘ P. a KUNC L. *Jsou pojišťovací makléři podjatí?* [online]. [cit. 19. 10. 2007]. Dostupné z: <http://ekonom.ihned.cz>
- [26] <http://www.acpm.cz>
- [27] <http://www.cap.cz>
- [28] <http://www.cnb.cz>
- [29] <http://www.cszo.cz>
- [30] <http://www.pms.cz>
- [31] Interní materiály GrECo, International, poradenství pro riziko a pojištění s.r.o.
- [32] Interní materiály poskytnuté Ladislavem Katzerem